SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2012-2013

WWW.HABITATION.GOUV.QC.CA

Québec

Coup d'œil

SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC*

	2012-2013	2011-2012
ORGANISATION		
Nombre d'employés au 31 mars	400	402
Charges totales (en milliers de dollars)	969 114	882 263
Sommes consacrées aux programmes d'aide (en milliers de dollars)	746 414	754 115
Frais d'administration (en milliers de dollars)	37 114	36 036
Nombre d'immeubles d'habitation à loyer modique	7 403	7 334
Nombre d'appels traités par les préposés du Centre des relations avec la clientèle	22 205	35 890
Nombre de visites du site Web	328 993	398 140
INTERVENTIONS AUPRÈS DES MÉNAGES QUÉBÉCOIS		
Habitations à loyer modique (HLM) public et privé[1]	73 664	73 524
AccèsLogis Québec (ACL) – phases I et II[2]	21 806	20 528
Logement abordable Québec (LAQ)[2]	8 557	8 557
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées (PAD)	1 347	1 287
Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)	1 005	1 095
Allocation-logement (PAL)[3]	105 006	102 423
Supplément au loyer (PSL)[1]	23 203	22 269
Rénovation Québec (PRQ)	6 425	7 832
RénoVillage (RVI)	1 934	2 341
Réparations d'urgence (PRU)	498	502
Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)	40	47
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	–	124
Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite	100	60
Total des interventions[4]	24[illegible]585	240 589
AIDE AUX ORGANISMES		
Programme d'aide aux organismes communautaires (PAOC) (organismes et projets)	53	52
Nombre de projets soutenus par l'entremise de l'Initiative de développement durable, d'entraide et de mobilisation (ID²EM)	44	43
APPUI À L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE		
Nombre de projets subventionnés	27	19

1. Période de 12 mois se terminant le 31 décembre.
2. Logements livrés depuis le début du programme (AQ : 1997; LAQ : 2002).
3. Période de 12 mois s'étendant du 1er octobre au 30 septembre.
4. Certains ménages dont le logement se voit attribuer un supplément au loyer bénéficient également d'une autre forme d'aide au logement.

* Les données sont consolidées à diverses reprises de comptes afin de refléter avec exactitude la situation et peuvent, dans certains cas, présenter des différences par rapport aux résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs.

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2012-2013.

Il constitue la deuxième reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2011-2016 de la Société.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

SYLVAIN GAUDREAULT

Monsieur Sylvain Gaudreault
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Ministre,

Nous vous présentons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2012-2013.

Dans son rapport, la Société expose les résultats obtenus au terme de la deuxième année d'application du Plan stratégique 2011-2016. En outre, elle rend compte du respect de ses engagements et de l'utilisation de ses ressources.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN, FCPA, FCGA, ASC
Québec, 25 septembre 2013

Le président-directeur général par intérim,

JEAN-FRANÇOIS ARTEAU, Ad. E.
Québec, 25 septembre 2013

Table DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 3

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 5

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS 8

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION 9

FAITS SAILLANTS 10

SECTION 1 – LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 11

LA SOCIÉTÉ 12

LA GOUVERNANCE 14

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 15

LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ 17

L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2013 24

SECTION 2 – LES RÉSULTATS 25

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS 26

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016 28

ORIENTATION 1 – ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS 30

ORIENTATION 2 – ADAPTER LE MILIEU DE VIE 36

ORIENTATION 3 – RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS 39

ORIENTATION 4 – DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION 41

LES SERVICES AUX CITOYENS 46

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 47

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS – LES RÉSULTATS 49

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES 51

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 56

SECTION 3 – LES RESSOURCES 57

LES RESSOURCES HUMAINES 58

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES 60

LES RESSOURCES MATÉRIELLES 62

LES RESSOURCES FINANCIÈRES 62

LES ANNEXES 65

ANNEXE 1 – PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 66

ANNEXE 2 – PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 69

ANNEXE 3 – CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 71

ANNEXE 4 – INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 78

ANNEXE 5 – BILAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012-2013 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 87

Message

DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

À titre de présidente du conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec, je me réjouis des excellents résultats publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013*.

Vous constaterez que nous avons consacré beaucoup d'énergie à continuer à remplir notre mission, qui vise à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement.

Mentionnons d'abord que durant l'exercice financier 2012-2013, la Société d'habitation du Québec a aidé plus de 232 000 ménages partout au Québec grâce à ses divers programmes. Plus de 90 % de ces ménages ont un faible revenu, ce qui les rend vulnérables et susceptibles d'éprouver certaines difficultés, comme des problèmes de santé, et de vivre des situations d'exclusion sociale.

C'est la raison pour laquelle nos interventions ont un effet considérable sur la vie de ces familles, et c'est également ce qui nous motive à poursuivre, jour après jour, notre travail pour les aider à améliorer leur qualité de vie.

Les données publiées dans le présent rapport nous prouvent que notre travail donne de bons résultats. À titre d'exemple, en 2012-2013, ce sont plus de 210 600 ménages à faible revenu qui ont eu accès à un logement social ou communautaire grâce aux interventions de la Société d'habitation du Québec et de ses partenaires.

Afin de continuer sur cette lancée, la Société d'habitation du Québec a poursuivi ses discussions avec le gouvernement fédéral pour trouver une solution au problème que pose la fin des conventions d'exploitation des 72 000 HLM qui reçoivent annuellement un financement conjoint des gouvernements provincial et fédéral.

Puisque les unités du programme Supplément au loyer cesseront graduellement de recevoir une subvention du gouvernement fédéral à partir de 2013, la Société d'habitation du Québec a travaillé à mettre sur pied un programme spécial de supplément au loyer qui permettra d'éviter, à court terme, que des ménages vulnérables soient touchés par cette situation.

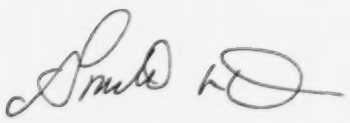
Sur le chapitre des réalisations de 2012-2013 qui méritent d'être soulignées, mentionnons que la Société d'habitation du Québec a poursuivi la mise en œuvre de son programme d'aide pour les propriétaires de résidences endommagées par la pyrrhotite. Grâce aux ressources fournies, une centaine de propriétaires de bâtiments résidentiels ont pu réaliser les travaux nécessaires pour assurer l'intégrité des fondations de leur résidence.

Ces résultats témoignent assurément de la participation active du personnel et des partenaires de la Société d'habitation du Québec. Je profite de l'occasion pour les remercier chaleureusement de leur précieuse collaboration.

Je tiens aussi à souligner le professionnalisme et l'engagement des membres du conseil d'administration ainsi que de la haute direction de la Société d'habitation du Québec, que je félicite pour leur excellent travail.

Enfin, je me réjouis de pouvoir compter sur le soutien inconditionnel du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, et ministre des Transports, monsieur Sylvain Gaudreault.

La présidente du conseil d'administration,



GINETTE FORTIN, FCPA, FCGA, ASC

Québec, 10 septembre 2013

Message

DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Je suis fier de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de la Société d'habitation du Québec. Vous pourrez constater, à la lecture de ce document, que la dernière année a été riche en réalisations.

En conformité avec les orientations du plan stratégique quinquennal lancé en 2011, nous avons poursuivi les démarches entreprises pour assurer la pérennité de nos logements sociaux. Ainsi, les investissements pour les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation du parc de HLM sont passés de 103,1 millions de dollars en 2007 à 308 millions de dollars en 2012.

Plus de 105 000 ménages bénéficient actuellement du programme Allocation-logement. Il s'agit d'une augmentation de plus de 2 500 ménages par rapport à 2011-2012. Ces résultats sont notamment attribuables à la baisse graduelle de l'âge d'admissibilité au programme.

La Société d'habitation du Québec a par ailleurs collaboré avec ses partenaires pour soutenir la construction de logements communautaires et abordables un peu partout au Québec. Elle a contribué à la livraison de quelque 1300 logements cette année.

Le gouvernement fédéral a également annoncé la prolongation des budgets alloués pour le logement abordable pour une période de cinq ans, à partir de 2014. Ces sommes nous aideront à poursuivre nos interventions pour améliorer la qualité de vie des ménages les plus vulnérables.

L'année 2012-2013 fut aussi marquée par le renouvellement du plan d'action de la Société et par la mise en place du Bureau de projets, une structure interne qui facilite la mise en place de projets porteurs grâce à une meilleure coordination et à un suivi plus rigoureux des opérations. Cette innovation a déjà commencé à porter ses fruits! L'an dernier, l'équipe du Bureau de projets a mis en œuvre une stratégie

de déploiement régional qui s'est concrétisée notamment par la participation de représentants de notre organisme aux conférences administratives régionales de toutes les régions.

En plus de nous aider à prendre le pouls des régions, cette stratégie de régionalisation nous permet de poursuivre et d'intensifier les collaborations interministérielles, notamment entre le secteur de l'habitation et celui de la santé. D'ailleurs, je souligne au passage que la Société d'habitation du Québec a contribué à l'atteinte des objectifs de 16 plans d'action gouvernementaux en 2012-2013.

Ces excellents résultats témoignent de la participation active du personnel de la Société d'habitation du Québec et de la précieuse collaboration de ses partenaires, que je remercie chaleureusement.

C'est aussi grâce à l'engagement de ces personnes que nos interventions ont des retombées si importantes sur l'ensemble de la société. Grâce à une étude réalisée en 2011-2012, nous avions déjà déterminé les répercussions économiques et sociales de nos activités sur le développement durable des communautés et sur la trame sociale du Québec. Une nouvelle étude, entamée lors du dernier exercice financier, nous permet maintenant de mesurer l'ampleur des coûts évités à la société québécoise grâce aux interventions de la Société d'habitation du Québec. Cette étude a démontré que l'aide offerte par l'intermédiaire de nos programmes permet aux ménages usagers d'accroître leur revenu disponible pour l'achat de biens de consommation essentiels. Cette aide permet aussi de réduire l'utilisation des services publics et les coûts qui y sont liés, comme les frais d'hospitalisation ou de services juridiques.

Bien que nous soyons extrêmement fiers de ces réussites, nous sommes toujours à la recherche de pistes d'amélioration. C'est pourquoi nous avons entrepris une démarche d'analyse de l'ensemble de nos programmes afin de les rendre plus efficaces. Par l'entremise de rencontres et de consultations, nous allons explorer différents scénarios, en collaboration avec nos partenaires, pour faire en sorte que nos programmes soient plus adaptés à la clientèle et qu'ils répondent mieux aux besoins actuels et futurs.

Nous avons également créé des groupes de travail pour réduire de façon très importante les délais de traitement des dossiers du Programme d'adaptation de domicile. Il en découle un projet prometteur qui, nous l'espérons, nous permettra d'intervenir beaucoup plus rapidement pour assurer la sécurité des personnes handicapées en leur facilitant l'accès à leur logement.

Autre fait à souligner : en 2012-2013, notre organisation s'est donné une politique de gestion intégrée des risques qui assure un meilleur suivi de ces derniers dans l'ensemble de ses activités stratégiques et opérationnelles.

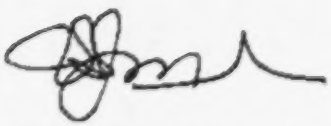
La Société d'habitation du Québec fait aussi figure de précurseure en développant des projets innovateurs et écologiques, comme celui de la résidence Gérard-Blanchet, située à Desbiens, au Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Par ailleurs, la Société d'habitation du Québec a ratifié une entente de collaboration avec la province de Trento, en Italie, qui a pour objectif de favoriser l'échange des connaissances sur le bois et de stimuler le partage des connaissances techniques relatives à son utilisation dans les projets d'habitation. Les projets qui seront réalisés dans le cadre de cette entente nous permettront de comparer deux techniques de construction en bois, tout en démontrant les excellentes propriétés de ce matériau en matière d'efficacité énergétique.

Un prototype d'habitation pour le Nunavik a aussi vu le jour. Ce modèle d'habitation, qui se distingue notamment par sa haute efficacité énergétique, est adapté au mode de vie des Inuits et à leur environnement. Nous avons également poursuivi nos interventions pour améliorer les conditions de logement au Nunavik. Sur ce chapitre, le Plan Pivallianiq a donné d'excellents résultats en 2012-2013. Ce plan vise à aider les ménages à apprendre à entretenir un logis et à leur permettre d'acquérir un sentiment de responsabilité à l'égard de leur logement. De plus, des 340 logements dont la création a été prévue lors du renouvellement de l'entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois pour la période 2010-2015, 212 ont été construits.

Ces excellents résultats sont le fruit du travail d'une équipe formidable et engagée dans cette mission sociale extrêmement importante qu'est celle d'aider les ménages plus démunis à améliorer leur qualité de vie. Je suis très fier de tous les membres de cette équipe et je les remercie sincèrement.

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY, ing., ASC
Québec, 10 septembre 2013

Déclaration

DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

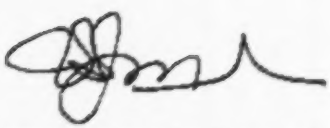
À titre de président-directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer l'exactitude des données contenues dans ce rapport annuel de gestion.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les mandats et les orientations de la Société pour la deuxième année que couvre le Plan stratégique 2011-2016. Il porte sur l'ensemble des actions entreprises, expose les résultats atteints, et les données qu'il contient sont fiables.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été fait par la Direction de la vérification. Un rapport de validation a été produit à cet effet.

Je déclare que, à ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport présente fidèlement la situation de la Société au 31 mars 2013.

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY, ing., ASC

Québec, 10 septembre 2013

Rapport

DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION

Monsieur William John MacKay
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de la Société d'habitation du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par la Société. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée et contenue dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de la Société d'habitation du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification,

ANNIE TREMBLAY, CPA, CGA, Adm. A., MAP

Québec, 10 septembre 2013

Faits saillants

2012-2013

232 131
MÉNAGES SOUTENUS

DONT

91 %
ONT UN FAIBLE REVENU

30 363
NOUVEAUX LOGEMENTS ABORDABLES LIVRÉS DEPUIS 1998

308 M$
POUR AMÉLIORER LE PARC DE HLM

142
NOUVEAUX LOGEMENTS À LOYER MODIQUE AU NUNAVIK

2 352
LOGEMENTS ADAPTÉS

LANCEMENT DU MAGAZINE WEB
ESPACE HABITAT
WWW.ESPACEHABITAT.GOUV.QC.CA

PROJETS D'HABITATION À OSSATURE DE BOIS NOVATEURS

ENTENTE DE COLLABORATION TECHNIQUE AVEC LA PROVINCE DE TRENTO EN ITALIE

PROJET DE DÉMONSTRATION À LA CITÉ VERTE, VILLE DE QUÉBEC

PROJET PILOTE DE CONSTRUCTION D'UN BÂTIMENT À HAUTE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE RESPECTANT LES PARTICULARITÉS SOCIOCULTURELLES DES INUITS

Section 1

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

LA SOCIÉTÉ

Principal organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la Société d'habitation du Québec contribue par ses actions au mieux-vivre des citoyens du Québec.

SA MISSION

Pour mener à bien sa mission, qui consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement, la Société :

- avise le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- stimule les initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans le milieu de l'habitation;
- offre des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- favorise l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- facilite l'accession des citoyens du Québec à la propriété;
- promeut l'amélioration de l'habitat.

Par ailleurs, la Société adhère aux orientations gouvernementales, particulièrement en ce qui a trait au développement durable, à l'occupation et à la vitalité du territoire, au développement nordique ainsi qu'à la solidarité et à l'inclusion sociale.

SA VISION

La vision de la Société, *Bâtissons ensemble du mieux-vivre*, reflète le rôle mobilisateur qu'elle entend jouer tant auprès de ses partenaires qu'auprès de son personnel, tout en demeurant fidèle à sa vocation première. La Société compte sur l'apport de ses partenaires pour optimiser ses interventions et ainsi améliorer davantage la qualité de vie de la population québécoise. Prenant appui sur son patrimoine, elle se tourne résolument vers l'avenir pour contribuer au mieux-vivre de la population québécoise :

- en permettant aux ménages d'accéder plus facilement à des logements adéquats;
- en contribuant à dynamiser les milieux de vie urbains et ruraux et à revitaliser les milieux en déclin;
- en collaborant à la réalisation d'autres stratégies gouvernementales;
- en contribuant à rendre le milieu propice aux interventions sociales et communautaires;
- en établissant et en entretenant des partenariats solides et respectueux, en agissant en concertation avec ses partenaires et en favorisant les interactions entre le gouvernement, les organismes sociaux et communautaires et le secteur privé;
- en participant à l'évolution ainsi qu'au déploiement des connaissances et des façons de faire du marché de l'habitation, en accord avec les principes de développement durable.

SES VALEURS

Les valeurs fondamentales de la Société sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté ainsi que le respect et elles concordent avec celles de l'administration publique québécoise.

SA CLIENTÈLE

La Société soutient principalement les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Sa clientèle comprend toute personne ou organisation qui a des besoins particuliers en habitation et qui désire obtenir un service de la Société, soit directement, soit par l'entremise de l'un de ses partenaires.

LES SERVICES QU'ELLE OFFRE

La Société offre des services d'aide et de soutien en matière de logement au moyen de différents programmes qui sont sommairement décrits à l'annexe 1 du présent rapport. Leur présentation détaillée ainsi que celle des ménages qui y sont admissibles sont disponibles sur le site Web de la Société à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

Le logement social et communautaire est accessible par l'entremise des programmes Habitations à loyer modique (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, y compris ceux qui vivent au nord du 55e parallèle, d'avoir accès à un logement.

Au moyen du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement et du volet 3 du programme AccèsLogis Québec, la Société soutient aussi les ménages et les personnes qui éprouvent des besoins particuliers, comme les sans-abri ou les victimes de violence familiale. Les personnes qui ont des limitations fonctionnelles peuvent bénéficier d'un soutien financier en vue d'adapter leur domicile grâce aux programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes.

Par l'entremise des programmes Allocation-logement et Supplément au loyer, une aide financière peut être consentie aux personnes qui n'ont pas la capacité de payer le loyer d'un logement adéquat.

L'aide aux initiatives sociales et communautaires permet à des offices d'habitation, à des organismes communautaires et à des associations de bénéficier d'une aide financière aux fins de soutien, d'encadrement et d'animation de leur milieu.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle plus diversifiée. L'aide offerte par les programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence ainsi que celle dont peuvent bénéficier les propriétaires de résidences endommagées par la pyrrhotite prennent la forme d'une subvention pour couvrir une partie des dépenses d'immobilisation ou les frais de réparation. De plus, le Plan québécois des infrastructures (PQI) prévoit des sommes importantes pour l'amélioration des HLM.

La Société contribue en outre à stimuler l'essor de l'industrie. Par ses recherches, elle favorise l'enrichissement du savoir et offre au public les services d'un centre de documentation spécialisé en habitation.

SES PARTENAIRES ET MANDATAIRES

La Société intervient en matière de logement en collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Elle s'appuie sur un réseau bien établi de partenaires et de mandataires parmi lesquels figurent :

- les offices d'habitation;
- les organismes d'habitation sans but lucratif;
- les coopératives d'habitation;
- les municipalités, municipalités régionales de comté et communautés métropolitaines;
- les regroupements, associations, fédérations, unions municipales et autres organismes du milieu de l'habitation;
- les organismes communautaires;
- les propriétaires de logements locatifs privés;
- les groupes de ressources techniques;
- les acteurs de l'industrie;
- les institutions financières;
- les ministères et organismes gouvernementaux;
- les universités et les centres de recherche spécialisés;
- les regroupements représentant les divers segments de la clientèle.

La réussite de certains de nos programmes repose également sur la contribution financière de nos partenaires. L'annexe 1, qui porte sur les programmes de la Société, souligne l'apport de ces organismes.

LA GOUVERNANCE

La Société d'habitation du Québec est une société d'État qui relève du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle est principalement assujettie à la Loi sur la Société d'habitation du Québec[1], à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[2] et à plusieurs autres lois et règlements[3].

Les affaires de la Société sont administrées par un conseil d'administration composé de neuf membres, dont la présidente du conseil et le président-directeur général de la Société[4]. Le conseil établit notamment les orientations stratégiques de la Société et s'assure de leur mise en application. Il a également la responsabilité d'adopter les plans d'action et de superviser la conduite des affaires de l'organisation. Les administrateurs sont nommés par le gouvernement et les décisions que rend le conseil d'administration lui sont imputables devant le gouvernement.

Le président-directeur général, nommé par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration, assume la direction et la gestion de la Société. Il est appuyé dans l'exercice de ses fonctions par la vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire, le vice-président au développement de l'habitation et le directeur général de l'administration.

1. RRQ, chapitre S-8.
2. RRQ, chapitre G-1.02.
3. Voir l'annexe 2, Principaux textes législatifs et réglementaires d'importance pour la Société d'habitation du Québec.
4. Au 31 mars 2013, deux postes d'administrateurs étaient à pourvoir au sein du conseil d'administration.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Concernant ses prérogatives en matière de gouvernance, le conseil d'administration de la Société a procédé, en 2012-2013, à une actualisation de certains objectifs du Plan stratégique 2011-2016[5]. Il a également adopté la Politique et stratégie de placements et de gestion des liquidités de la Société ainsi que la Politique de vérification interne.

Afin que les programmes de la Société répondent aux besoins évolutifs de la clientèle et pour faciliter la réalisation des projets, le conseil a approuvé certaines modifications au programme AccèsLogis Québec, en 2012-2013. Il a également approuvé le renouvellement des suppléments au loyer d'urgence pour 2013-2014. Enfin, le conseil a adopté le plan d'action 2012-2013 de la Société à l'égard des personnes handicapées.

Pour ses travaux, le conseil d'administration est appuyé par deux comités, le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et le comité de vérification, qui exercent un suivi sur plusieurs aspects stratégiques de l'organisation[6].

PROFIL DE COMPÉTENCES ET D'EXPÉRIENCE DES ADMINISTRATEURS[7]

Ginette Fortin
Présidente du conseil d'administration
Nomination : 30 janvier 2007
Nomination à titre de présidente : 1er juillet 2009
Renouvellement : 22 juin 2011
Échéance : 1er juillet 2014

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Ginette Fortin a obtenu son titre de Fellow et détient un diplôme de l'Institut québécois de planification financière. Elle a des compétences dans les domaines de la gestion, de la comptabilité et de l'administration des affaires. Au cours de sa carrière, elle a agi à titre de présidente et d'administratrice de plusieurs organismes dans les milieux socioéconomiques et coopératifs. Elle est également administratrice de société certifiée et siège au conseil d'administration de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec comme administratrice et présidente du comité RH de l'Ordre.

John MacKay
Président-directeur général de la Société
Nomination : 15 février 2010
Échéance : 15 février 2015

Responsable de la direction et de la gestion de la Société, ingénieur et administrateur de carrière, John MacKay possède une vaste expérience de gestionnaire en entreprise. Il a siégé au conseil d'administration d'un grand nombre de sociétés privées et d'organismes de bienfaisance. Il est administrateur de société certifié. Vice-président du conseil d'administration du Réseau habitat et francophonie, il siège aussi au conseil d'administration du centre de réhabilitation CASA.

5. Les modifications concernent la cible des objectifs stratégiques 1.1 et 3.1 ainsi que le libellé, l'indicateur et la cible du sous-objectif stratégique 4.4.3.
6. Voir l'annexe 4, note 1, Sommaire des activités des comités du conseil d'administration.
7. Profil de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration au 31 mars 2013, conforme au profil général adopté par le conseil d'administration le 7 décembre 2007, puis modifié par celui-ci le 11 mars 2013.

André Des Rochers
Nomination : 2 avril 2008
Renouvellement : 22 juin 2011
Échéance : 21 juin 2014

Membre de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, André Des Rochers a des connaissances en matière d'administration des affaires, d'évaluation et d'états financiers. Il connaît également les conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, des aînés en perte d'autonomie et des personnes handicapées. Il a une vaste expérience de l'industrie de l'habitation et dispose aussi d'une expérience d'administrateur acquise dans des sociétés privées. Il siège au conseil d'administration des Ateliers TAQ inc. et est titulaire d'une licence en administration des affaires.

Hélène Fréchette
Nomination : 30 janvier 2007
Renouvellement : 31 mars 2010
Échéance : 30 mars 2013

Hélène Fréchette est titulaire d'une maîtrise en administration publique. À son expérience de la fonction publique du Québec s'ajoute une connaissance de la fonction publique du Canada. Elle agit à titre d'administratrice d'une société privée. Elle possède une vaste expertise en développement organisationnel, plus particulièrement en gestion du changement.

Ève-Marie Rioux
Présidente du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines
Nomination : 2 avril 2008
Renouvellement : 22 juin 2011
Échéance : 21 juin 2014

Ève-Marie Rioux a des compétences en administration des affaires, en services sociaux et en comptabilité. Venant du domaine des arts, elle a travaillé comme intervenante sociale et est gestionnaire d'immeubles locatifs privés depuis 17 ans. Ces activités lui ont permis d'acquérir une profonde connaissance des personnes vulnérables et des ménages à revenu faible ou modeste. De plus, elle connaît bien la clientèle des aînés en légère perte d'autonomie puisqu'elle administre une résidence pour personnes âgées autonomes. Elle est également administratrice de société certifiée et membre du conseil d'administration du Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette depuis février 2012.

Jasmine Sasseville
Présidente du comité de vérification
Nomination : 30 janvier 2007
Renouvellement : 31 mars 2010
Échéance : 30 mars 2013

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et administratrice de société certifiée, Jasmine Sasseville a des compétences en matière comptable et financière. Elle a agi comme administratrice dans le milieu des coopératives et des organismes sans but lucratif et elle dispose d'une expertise en matière de gestion des offices d'habitation. Elle siège au conseil d'administration de la Coopérative funéraire de l'Outaouais et a été nommée par l'Office des professions au conseil d'administration de l'Ordre des technologues en imagerie médicale et en radio-oncologie du Québec.

Bernard Tanguay
Nomination : 1er juillet 2009
Échéance : 1er juillet 2012

Bernard Tanguay est titulaire d'une licence en droit et d'un diplôme en droit notarial de l'Université de Sherbrooke. En 1977, il fonde l'étude Paré, Tanguay, au sein de laquelle il est associé depuis. Il possède une très vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices municipaux d'habitation. Il siège aux conseils d'administration de PME INTER Notaires et de la Caisse d'économie Desjardins des Cantons.

Tous les membres du conseil d'administration ont le statut de membre indépendant et siègent[8] à titre bénévole, à l'exception du président-directeur général, M. John MacKay. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions que le gouvernement détermine.

LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ

En 2012-2013, la Société d'habitation du Québec a poursuivi la mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2016 et a instauré un ensemble de conditions lui permettant d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

En ce qui a trait à la prestation de ses services, la Société a réévalué les risques stratégiques associés à la conduite de ses affaires en fonction de son modèle d'affaires et de son rôle d'encadrement et de soutien. Parallèlement, elle a poursuivi l'analyse de ses systèmes d'information pour améliorer l'efficacité de ses processus d'affaires, notamment en matière d'habitation sociale. De plus, elle a entrepris les travaux de modernisation de ses programmes afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Au cours de la dernière année, la Société a fait l'objet de quatre vérifications externes. Outre l'audit annuel des états financiers par le Vérificateur général du Québec, les interventions en habitation de la Société ont été scrutées lors de l'« Audit conjoint des ententes fédérales-provinciales pour le Québec[9] », de l'audit sur « la certification des ententes Canada-Québec (SCHL-SHQ) de l'exercice financier 2011-2012[10] » et du « Suivi d'une vérification de l'optimisation des ressources[11] ». Les résultats de ces vérifications confirment la saine gestion de la Société et son respect des ententes fédérales-provinciales.

Dans un souci d'efficacité et d'efficience, la Société donnera suite aux recommandations émises lors de ces audits dans la mise en œuvre de sa gestion intégrée des risques.

8. Voir l'annexe 4, note 2, tableau sur l'assiduité des administrateurs aux séances du conseil d'administration et de ses comités.
9. Société canadienne d'hypothèques et de logement et Société d'habitation du Québec, Rapport d'audit, Audit conjoint des ententes fédérales-provinciales pour le Québec, 14 décembre 2012.
10. Certification des ententes Canada-Québec SCHL-SHQ de l'exercice financier 2011-2012, menée par un auditeur indépendant, 22 mars 2013.
11. Vérificateur général du Québec, Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, Suivi d'une vérification de l'optimisation des ressources, interventions en matière d'habitation, chapitre 6, automne 2012.

LE FINANCEMENT DES PROGRAMMES

Un des enjeux majeurs de la Société demeure le financement des programmes pour assurer la prestation des services et répondre aux besoins évolutifs de la clientèle. En 2012-2013, les dépenses de la Société ont été de plus de 969 millions de dollars, incluant un montant de plus de 746 millions pour les programmes. Par l'entremise de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, le gouvernement fédéral contribue pour un montant de 405 millions de dollars, soit une proportion de 54 % du budget consacré aux programmes. Cette contribution est versée en vertu d'ententes bilatérales signées entre la Société et la SCHL ou entre le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral.

L'année 2012-2013 constituait la deuxième année de mise en œuvre de l'Entente concernant l'investissement dans le logement abordable 2011-2014, conclue entre la Société et la SCHL, qui prévoit que la Société pourra réclamer un montant total de 173,055 millions de dollars à la SCHL pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2014. En 2012-2013, la Société a pu bénéficier de la flexibilité prévue à l'entente afin d'utiliser les 57,685 millions de dollars reçus de la SCHL pour aider le plus grand nombre possible de ménages québécois tout en simplifiant la reddition de comptes.

Dans son budget 2013[12], le gouvernement fédéral a annoncé la prolongation du financement du logement abordable pour une période de cinq ans, soit de 2014-2015 à 2018-2019. Les discussions quant au renouvellement des ententes et à leurs modalités sont en cours.

La Société compte également poursuivre ses démarches en vue d'aborder la question de son financement à long terme avec le gouvernement fédéral, ce qui inclut les contributions pour le logement social ainsi que celles destinées au logement abordable et à la rénovation résidentielle.

LA GESTION DES PROGRAMMES

Un autre enjeu, tout aussi important, consiste à maximiser la synergie entre la Société et son réseau étendu de mandataires et de partenaires, acteurs importants dans l'administration des programmes au sein des communautés. À cet égard, l'intensification de la complémentarité des activités de la Société avec ses mandataires et partenaires passe simultanément par une optimisation des processus d'affaires de l'organisation et un renforcement des mécanismes de concertation.

En 2012-2013, les travaux de consolidation des responsabilités confiées aux centres de services et ceux relatifs à la gestion déléguée des programmes de la Société se sont poursuivis. En 2013-2014, de nouvelles responsabilités seront attribuées à certains centres de services dans le cadre de projets pilotes pour leur permettre d'accroître graduellement leur offre de service auprès des offices d'habitation.

Soucieuse d'accroître son efficacité, la Société a poursuivi l'analyse de ses systèmes d'information afin de mieux appuyer ses processus d'affaires et la prestation des services par ses mandataires. En 2013-2014, des solutions informatiques seront proposées et mises en œuvre pour les processus de gestion des programmes d'habitation sociale.

La réalisation de plusieurs objectifs stratégiques de la Société contribue à renforcer les partenariats et à valoriser la participation des partenaires afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle. À cet égard, le début des travaux de modernisation de ses programmes au cours de la dernière année mettra à contribution l'ensemble des acteurs du milieu de l'habitation en 2013-2014.

12. Le Plan d'action économique du Canada 2013, Emplois, croissance et prospérité à long terme, déposé le 21 mars 2013.

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

En 2012-2013, la Société a réévalué ses risques et élaboré une politique d'encadrement de la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société d'habitation du Québec.

Aspect important de la gouvernance, le cycle d'actualisation dynamique du profil de risque de la Société, mis en place au cours de la dernière année, assure une intégration et un suivi de la gestion des risques pour l'ensemble de ses activités stratégiques et opérationnelles.

En 2012-2013, la Société a identifié 12 risques majeurs ou sérieux dans ses grands secteurs d'activité.

DYNAMIQUE DE LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RISQUE EXIGEANT DES MESURES DE MITIGATION
HABITATION SOCIALE	
Les programmes d'habitation sociale mettent à la disposition des clientèles à faible revenu des logements de qualité répondant à leurs besoins et à leur capacité financière. Afin de remplir sa mission, la Société doit s'assurer de la disponibilité de l'offre de logements et de la pérennité du parc immobilier dont elle est propriétaire.	• la pertinence des demandes d'investissement de la part des offices d'habitation. • le respect du plan d'investissement. • l'allocation adéquate et cohérente des fonds aux organismes. • la disponibilité des fonds pour le maintien du parc immobilier en bon état.
HABITATION COMMUNAUTAIRE	
Les programmes d'habitation communautaire mettent à la disposition des citoyens à faible revenu ou à revenu modeste des logements privés répondant à leurs besoins et à leur capacité financière. Dans le cadre de ces projets d'habitation communautaire, la Société contribue financièrement à l'accroissement de l'offre de logements. Le maintien de l'offre de logements et la pérennité des immeubles sont assurés par des organismes qui doivent être autonomes et viables financièrement.	• le respect des règles d'attribution des logements. • l'application de règles de saine gestion administrative de l'organisme visant à assurer son autonomie. • la gestion financière des organismes. • le suivi de la qualité des constructions. • le suivi des études de viabilité financière.
SOUTIEN À LA PRESTATION DE SERVICES	
Afin de remplir sa mission, la Société doit s'assurer que les services aux citoyens sont rendus adéquatement et que les ressources en place permettent d'offrir ces services avec efficacité et efficience. Quatre préoccupations en lien avec le soutien à la prestation de services ont été prises en compte lors des réflexions entourant les travaux d'actualisation des risques, soit : • s'assurer de disposer de l'expertise requise pour faciliter la prestation de services; • s'assurer d'atteindre les objectifs de la reddition de comptes; • s'assurer que les outils technologiques couvrent les besoins pour une gestion optimale de la prestation de services; • s'assurer de la contribution fédérale à l'Entente concernant l'investissement dans le logement abordable 2011-2014 (IDLA).	• la reddition de comptes auprès de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. • l'inadéquation des systèmes d'information avec la nouvelle réalité de fonctionnement de la Société. • la disponibilité des fonds fédéraux après 2014, notamment en ce qui a trait à l'entente IDLA 2011-2014.

LES MESURES D'EFFICACITÉ ET DE PERFORMANCE

Au-delà de l'implantation des outils de suivi du nouveau plan stratégique pour mesurer l'atteinte des cibles et exercer un contrôle sur sa progression, la Société a entrepris des travaux pour déterminer des mesures d'efficacité et de performance, incluant l'étalonnage. En 2012-2013, la Société a dégagé plusieurs mesures dont certaines avaient un potentiel d'étalonnage. En 2013-2014, les démarches se poursuivront auprès d'autres organisations publiques pour évaluer la possibilité d'établir des comparaisons. Les résultats seront soumis au conseil d'administration au cours de la prochaine année et les mesures retenues seront ensuite harmonisées aux activités stratégiques de veille et de balisage déjà en cours au sein de l'organisation.

LA VEILLE ET LE BALISAGE

Les activités de veille et de balisage constituent des occasions favorables d'acquisition de savoirs, d'amélioration des pratiques et de partage permettant à la Société de s'améliorer en continu. Membre du Mouvement québécois de la qualité, la Société s'inspire des meilleures pratiques de gestion pour accroître la performance de l'organisation. Elle est également membre de plusieurs organisations reconnues dans le domaine de l'habitation, parmi lesquelles se trouvent le Comité national de recherche sur le logement (CNRL), l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU) et le Réseau habitat et francophonie (RHF), dont le vice-président du conseil d'administration est le président-directeur général de la Société.

La Société a également poursuivi son étroite collaboration avec un certain nombre de partenaires à l'étranger, notamment en France avec l'Union sociale pour l'habitat (USH) et l'Immobilière Caisse des Dépôts (ICADE), en Wallonie avec la Société wallonne du logement (SWL), aux États-Unis avec le National Association of Housing and Redevelopment Officials (NAHRO) ainsi qu'avec ONU-Habitat, l'organisation responsable du logement au sein des Nations Unies. Ces collaborations lui permettent de s'inspirer des meilleures pratiques pour les différents aspects de sa mission, d'améliorer ses méthodes et de mettre en valeur son expertise et son savoir-faire à l'international.

Parmi les nombreux apports positifs qu'entraînent ces collaborations internationales, le projet de coopération entre la Société et l'USH, financé en partie par la Commission permanente de coopération franco-québécoise (CPCFQ), s'est révélé très utile pour le développement d'un outil de mesure d'efficacité et de performance pour les projets d'habitation des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec, et la mise en place d'un programme préventif d'intervention afin de mieux cerner les efforts requis auprès des organismes en difficulté.

Enfin, dans ses activités de soutien à l'exportation, la Société assure une veille des principaux indicateurs dans le secteur de la construction résidentielle aux États-Unis de même qu'une analyse des statistiques d'exportation vers le marché américain. La Société exerce également une veille des occasions d'affaires découlant des projets d'aide humanitaire et d'aide au développement. Pour ce faire, elle répertorie les projets de construction d'habitations temporaires et permanentes, procède à leur analyse et porte à l'attention de l'industrie québécoise les occasions d'affaires intéressantes.

LES PRATIQUES INNOVANTES

Ces activités de veille et de balisage vont de pair avec le partage de pratiques innovantes en habitation. En 2012-2013, la Société a accueilli plusieurs délégations étrangères, dont près de la moitié étaient constituées de ministres ou d'élus. Ces délégations, qui viennent majoritairement de la France et de la Wallonie, rencontrent la Société et les membres de son réseau pour en apprendre davantage sur les initiatives novatrices mises en œuvre au Québec, notamment en matière de soutien communautaire en logement social, et sur les avenues développées pour répondre aux besoins des citoyens en matière d'habitation, dans un contexte de vieillissement de la population.

L'étude des retombées des investissements publics en logement pour la société québécoise, une démarche mise en œuvre par la Société, a également fait l'objet de beaucoup d'intérêt à l'étranger en 2012-2013, notamment lors du 29e Congrès international du Centre international de recherches et d'information sur l'économie publique, sociale et coopérative (CIRIEC) et du 6e Forum urbain mondial, organisé par ONU-Habitat.

Afin de favoriser le développement de l'industrie de l'habitation au Québec et de promouvoir l'innovation, la Société a aussi participé financièrement à divers projets, dont la réalisation d'un guide de conception et de réalisation de bâtiments modulaires préfabriqués à l'intention des architectes, ingénieurs, promoteurs et entrepreneurs. En 2012-2013, la Société a en outre amorcé la conception de trois projets d'habitation innovateurs :

- Un immeuble de six étages à ossature de bois, pour faire la démonstration de la faisabilité d'un tel immeuble et en faire la promotion.

  Alors que la Régie du bâtiment du Québec balise la construction de bâtiments en bois de plus de quatre étages, la Société d'habitation du Québec fait office de précurseure en construisant ce type d'immeuble par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

- Un immeuble à basse consommation d'énergie à la Cité verte de Québec, comportant deux types d'ossature de bois, pour comparer leur performance énergétique.

  La Société est l'instigatrice de ce projet de démonstration d'un bâtiment de 40 logements sur le site de la Cité verte de Québec et, pour ce faire, compte sur la collaboration de l'Office municipal d'habitation de Québec et de la Ville de Québec. Le bâtiment de quatre étages comportera deux parties distinctes abritant chacune 20 logements : l'une sera construite avec une ossature légère en bois tandis que l'autre sera constituée de panneaux massifs en bois lamellé-croisé. Le bâtiment offrira une performance supérieure en matière de consommation d'énergie et d'impact environnemental. À l'occasion de ces travaux, des échanges de connaissances techniques s'effectuent entre la Société et l'organisme ITEA (Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa – l'équivalent de la Société pour la province de Trento en Italie) qui construira des immeubles similaires.

Projet de démonstration à la Cité verte, Québec

- Un prototype d'habitation pour le Nunavik, un projet de démonstration à haute efficacité énergétique qui tient compte de certaines particularités socioculturelles exprimées par les Inuits.

  La conception de ce prototype tiendra compte des quatre caractéristiques suivantes : des aménagements extérieurs et intérieurs harmonisés au mode de vie des Inuits, des techniques de fondation adaptées, une volumétrie bâtie plus aérodynamique ainsi que la haute efficacité énergétique de l'immeuble.

Enfin, dans ses activités de soutien à l'exportation, la Société d'habitation du Québec a participé à la mise en place de plusieurs initiatives innovatrices en collaboration avec le Bureau de promotion des produits du bois du Québec (QWEB). Elle a notamment soutenu le processus d'accréditation aux normes européennes d'usines québécoises de traitement des bois ainsi que le développement de concepts d'habitation destinés à loger les sinistrés victimes de catastrophes naturelles, principalement dans la zone des Caraïbes et de l'Amérique centrale.

LES RESPONSABILITÉS ÉTHIQUES ET SOCIALES

En tant qu'organisme public, la Société doit s'assurer que ses actions sont guidées par des principes d'éthique, de transparence et de responsabilité sociale envers les parlementaires et la société québécoise.

LA DÉONTOLOGIE ET L'ÉTHIQUE

La déontologie et l'éthique sont, pour la Société, de précieux instruments de saine gouvernance. Au cours de l'exercice 2012-2013, aucune dérogation au Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec n'a été signalée[13].

Comme dans l'ensemble de la fonction publique, les employés de la Société sont assujettis au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Un guide sur la déontologie et l'éthique développé par l'organisation est disponible sur l'intranet. De plus, tous les nouveaux employés bénéficient d'une formation en ligne sur l'éthique et des capsules de sensibilisation sont diffusées périodiquement sur l'intranet.

Les dirigeants et les administrateurs des offices d'habitation sont également soumis à un code de déontologie depuis 2007[14]. En 2012-2013, la Société a reçu huit dénonciations en vertu de ce code. Parmi celles-ci, une dénonciation a été accueillie et la sanction appliquée a été une révocation.

L'EXERCICE DU POUVOIR D'EXCEPTION

La Société dispose d'un pouvoir d'exception en ce qui a trait aux conditions ou aux règles d'attribution des logements à loyer modique[15]. En 2012-2013, elle a exercé ce pouvoir à une seule occasion, en reconduisant, pour une période d'un an, l'aide versée par l'entremise de programmes d'aide d'urgence, en 2004 et en 2005, aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs.

13. Voir l'annexe 2.

14. *Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation* (R.R.Q., chapitre S-8, r. 2) – disponible en version électronique à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/lois_reglements/Code_deontologie_dirigeants_administrateurs_OH.pdf.

15. Les règlements découlant de la Loi sur la Société d'habitation du Québec fixent les règles d'attribution des logements à loyer modique. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles l'imposent, le cinquième alinéa de l'article 3.1 de cette loi prévoit que la Société peut, avec l'autorisation du gouvernement, mettre en œuvre tout programme spécial afin de tenir compte de la situation. Les conditions ou les règles d'attribution peuvent alors différer de celles prescrites.

LA TRANSPARENCE

Dans un souci de transparence, la Société s'assure de rendre disponible l'information utile, pertinente et d'intérêt pour le public sur son site Web et de faciliter l'accès à l'information aux citoyens, tout en protégeant les renseignements personnels. En 2012-2013, la Société a reçu 25 demandes d'accès à l'information[16]. Parmi ces dernières, 22 ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins.

La Société rend également publique la rémunération de ses dirigeants[17]. Pour la période 2012-2013, aucun boni fondé sur le rendement n'a été attribué aux cadres, aux cadres juridiques ou aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein.

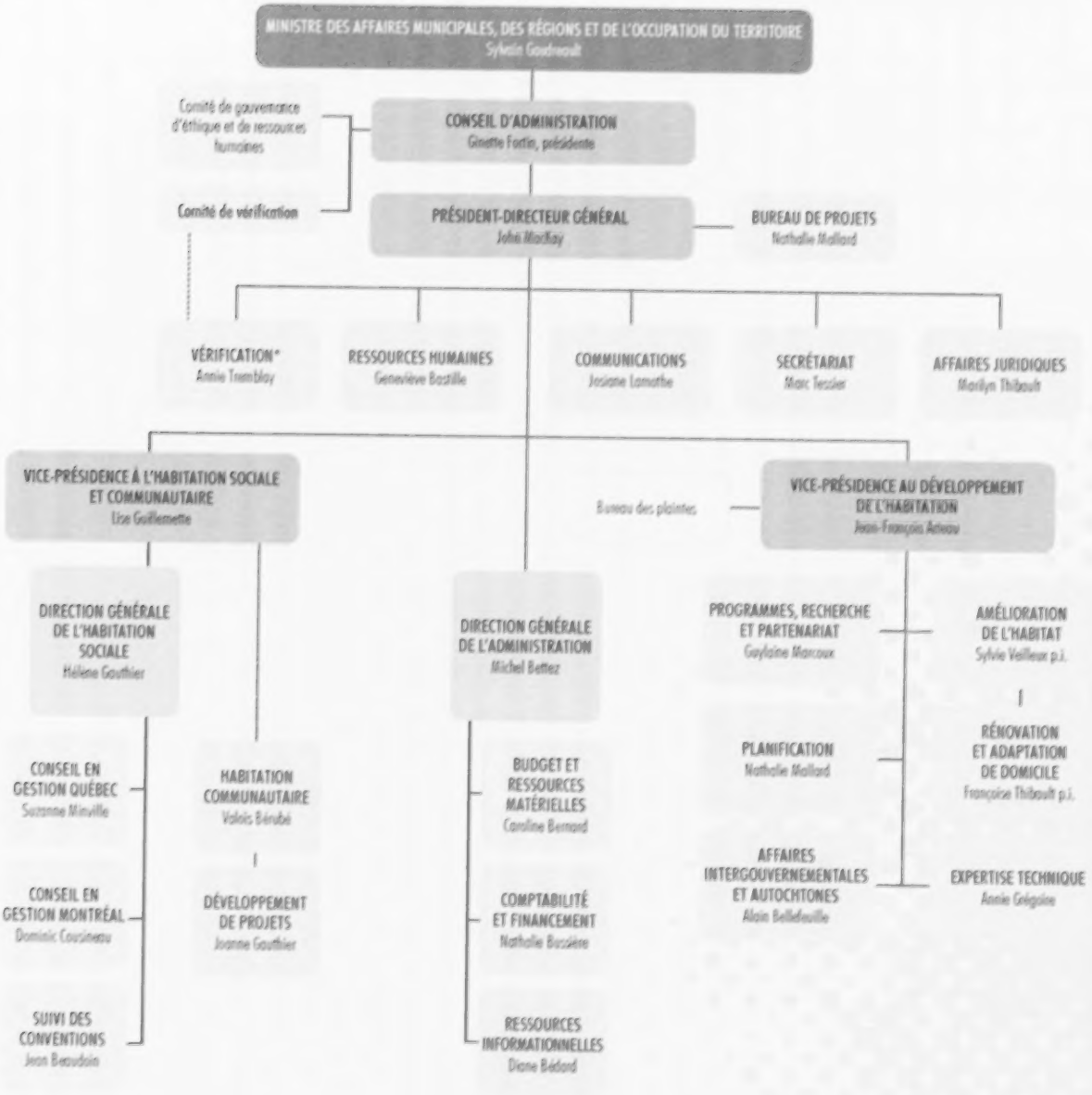
LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

La Société contribue aux grandes orientations gouvernementales visant à relever les défis qui se posent à la société québécoise. Ses choix stratégiques intègrent les principes de développement durable et contribuent à l'occupation et à la vitalité des territoires. Elle participe notamment à la réalisation de 16 plans d'action gouvernementaux[18] et l'ensemble de ses interventions confirme son engagement[19]. Par sa mission, la Société partage avec la population ses préoccupations d'égalité, de diversité et de solidarité sociale. Elle s'assure que son personnel est représentatif de la société québécoise et que ses pratiques facilitent l'accès, l'intégration et le maintien en emploi des membres des groupes cibles[20].

La Société fait aussi la promotion de la qualité du français, langue de travail de l'organisation et de la société québécoise, et ceci, dans l'ensemble de ses activités[21].

16. Voir l'annexe 4, note 3.
17. Voir l'annexe 4, note 4.
18. Voir la section 2 *Résultats*, la contribution de la Société aux différentes stratégies gouvernementales, page 51.
19. Voir le Plan stratégique 2011-2016, page 28, et l'annexe 5 du Bilan environnemental.
20. Voir l'annexe 4, note 5.
21. Voir l'annexe 4, note 6.

L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2013



*Sous l'autorité du conseil d'administration, sans relation hiérarchique avec l'administrateur du président-directeur général

Section 2

LES RÉSULTATS

Cette section présente les résultats obtenus par la Société d'habitation du Québec au regard des objectifs fixés dans son plan stratégique 2011-2016[22], des engagements contenus dans sa déclaration de services aux citoyens, de sa contribution aux plans d'action gouvernementaux et des recommandations du Vérificateur général du Québec.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Plusieurs facteurs déterminent la performance d'une organisation. Parmi ces derniers figurent sa capacité à atteindre ses objectifs stratégiques, la satisfaction de sa clientèle, la satisfaction de son personnel ainsi que sa gestion financière. La Société exerce un suivi rigoureux des indicateurs clés dans chacun de ces volets.

NOMBRE D'OBJECTIFS STRATÉGIQUES ATTEINTS ET PARTIELLEMENT ATTEINTS

ATTEINTE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Au terme de la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2016, la Société a atteint presque toutes les cibles qu'elle s'était fixées et progresse normalement vers l'accomplissement de ses objectifs stratégiques.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les sondages menés auprès de la clientèle et l'évaluation de programmes permettent de dégager des pistes d'amélioration. En 2012-2013, la Société a rendu publique l'évaluation du programme Supplément au loyer.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

22. Les résultats relatifs aux objectifs stratégiques présentent les données sur une base historique lorsque celles-ci sont disponibles. Ces données sont actualisées à chaque reddition de comptes afin de refléter avec exactitude la situation et peuvent, dans certains cas, présenter des différences par rapport aux résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs.

SATISFACTION DU PERSONNEL

La qualité des services rendus par la Société s'appuie sur l'expertise de son personnel et sur son dévouement. La Société exerce un suivi particulier du climat de travail dans l'organisation et mesure périodiquement le niveau de mobilisation de son effectif.

RESSOURCES FINANCIÈRES

En tant qu'organisme gouvernemental, la Société est soucieuse de contrôler ses coûts d'exploitation et de consacrer la plus grande portion de ses dépenses à ses programmes afin de répondre aux besoins de sa clientèle. Au cours des dernières années, la Société a contenu ses frais d'administration à moins de 5 % de ses dépenses totales.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016

MISSION Favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement

ENJEUX

DES LOGEMENTS ADÉQUATS ET DURABLES DANS UN MILIEU DE VIE SAIN

DES PARTENARIATS FRUCTUEUX

ORIENTATIONS

1 Assurer la disponibilité et la pérennité du parc de logements publics et privés

2 Adapter le milieu de vie

3 Rapprocher la prise de décision des citoyens

AXES D'INTERVENTION

Le soutien au logement pour les ménages qui en ont besoin

L'adéquation des logements et des services aux besoins

L'interaction, le partage du savoir et de l'expertise

OBJECTIFS

1.1 Accroître l'offre de logements abordables

Nombre de logements abordables livrés

Cibles 2011 2012 : 2 500
2012 2016 : 2 500 par année

Nombre de logements privés, coopératifs et sociaux livrés au Nunavik

Cible 840 d'ici 2016

1.2 Améliorer l'état des logements sociaux et abordables

État d'avancement de l'application du *Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM*

Cible 100 % du Cadre de gestion appliqué en 2016

Nombre de logements privés rénovés

Cible 43 000 d'ici 2016

1.3 Soutenir financièrement les ménages à faible revenu

Nombre de ménages aidés financièrement

Cible au moins 208 000 ménages par année

2.1 Adapter les logements aux besoins physiques

Nombre de logements adaptés

Cible 9 700 d'ici 2016

Réduction du délai moyen de traitement d'un dossier du Programme d'adaptation de domicile

Cible délai moyen de traitement de 24 mois en 2016

2.2 Contribuer à revitaliser les milieux de vie

Nombre de municipalités participantes et de projets subventionnés

Cible 35 municipalités par année

2.3 Améliorer l'offre de service d'accompagnement social

Portrait des pratiques d'accompagnement social

Cible publication du portrait d'ici 2016

Nombre d'ententes intersectorielles visant l'accompagnement social de clientèles ciblées

Cible 2 nouvelles ententes d'ici 2016

3.1 Rapprocher les services des citoyens

État d'avancement des travaux de délégation de fonctions

Cibles consolidation des fonctions déléguées en 2012

100 % des cibles annuelles atteintes à partir de 2013

Proportion des partenaires municipaux qui ont adhéré au mode de gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat

Cible au moins 95 % par année

3.2 Renforcer la complémentarité des activités de la Société et de ses partenaires

Démarche visant à renforcer les mécanismes de concertation

Cibles 2012 : analyse des mécanismes de concertation

2013 et années suivantes : mise en œuvre des mécanismes recommandés

3.3 Intensifier la collaboration interministérielle

Contribution aux plans d'action gouvernementaux où l'habitation peut apporter une valeur ajoutée

Cible au moins 5 d'ici 2016

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU QUÉBEC

Note : Certaines cibles peuvent varier en fonction des crédits accordés aux programmes.
La Société a apporté des modifications aux cibles des objectifs stratégiques 1.1 et 3.1 ainsi qu'au libellé, à l'indicateur et à la cible du sous-objectif stratégique 4.4.3.

VISION Bâtissons ensemble du mieux-vivre

UNE ORGANISATION NOVATRICE, AGILE ET PERFORMANTE

4 | Développer le savoir et favoriser l'innovation

Le développement et la promotion du savoir

4.1 Approfondir les connaissances socioéconomiques et techniques en matière d'habitation

Études planifiées, réalisées ou soutenues par la Société

Cibles 2011 : adoption d'un plan d'action sur les études à réaliser

2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.2 Mettre en valeur l'expertise et les meilleures pratiques

Stratégie de mise en valeur de l'expertise québécoise en habitation

Cibles 2012 : adoption de la stratégie

2013 et années suivantes : mise en œuvre de la stratégie

Les ressources nécessaires

4.3 Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée

Taux de roulement du personnel régulier (mutation ou démission)

Cible taux de roulement inférieur à 10 % en 2016

4.4 Optimiser les processus

4.4.1 Les processus d'affaires

État d'avancement de la démarche de transformation organisationnelle en concordance avec le modèle d'affaires de la Société

Cible 100 % des cibles de transformation atteintes

4.4.2 Les processus des services à la clientèle

Nombre de processus optimisés en fonction des besoins de la clientèle

Cible au moins 3 d'ici 2016

4.4.3 La gestion intégrée des risques

Mise en œuvre du Plan de gestion intégrée des risques

Cibles 2012-2013 : adoption de la stratégie de gestion intégrée des risques

2013 et années suivantes : mise en œuvre du plan et suivi

4.4.4 Les technologies de l'information

Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016

Cibles 2011 : adoption du plan stratégique quinquennal

2012 et années suivantes : mise en œuvre du plan

4.5 Accroître l'effet de levier des investissements gouvernementaux

Nouveau produit financier dans le logement communautaire

Cibles 2011 : évaluation d'un nouveau produit

2012 et années suivantes : plan de mise en œuvre et suivi

Études sur l'incidence et l'effet de levier des programmes existants à la Société et analyse globale des programmes

Cibles 2012 : dépôt des rapports et recommandations

2012 et années suivantes : élaboration d'un plan d'action et suivi

LES CHOIX STRATÉGIQUES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC INTÈGRENT LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Orientation 1

ASSURER LA DISPONIBILITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PARC DE LOGEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

La Société d'habitation du Québec intervient de multiples façons pour qu'un plus grand nombre de ménages à revenu faible ou modeste accèdent à un logement correspondant à leurs besoins. Elle met des logements à loyer modique à la disposition des ménages à faible revenu, elle soutient financièrement la réalisation de projets de logement communautaire ou abordable qui lui sont soumis par des organismes privés et publics et elle accorde une subvention à de nombreux autres ménages afin que soient réduites les dépenses que ceux-ci consacrent au logement. Dans une perspective de développement durable, des investissements importants sont consentis afin d'assurer la pérennité du parc de HLM et la qualité des logements destinés à la clientèle de la Société, composée essentiellement de personnes à revenu faible ou modeste. Par ses interventions, elle soutient également l'occupation et la vitalité des territoires. Elle contribue tout particulièrement à la qualité des milieux de vie en tenant compte des besoins locaux et des tendances sociodémographiques.

Principe de protection du patrimoine culturel et principe d'équité et de solidarité sociales

La Société a le devoir de s'assurer que les actifs qui lui sont confiés seront transmis aux générations futures dans un état satisfaisant afin de répondre à leurs besoins.

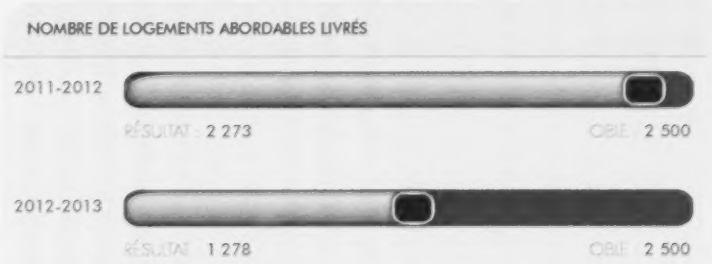
OBJECTIF 1.1

ACCROÎTRE L'OFFRE DE LOGEMENTS ABORDABLES

La Société soutient financièrement les projets de logements sociaux, communautaires et abordables soumis par le milieu. Ces projets, qui visent à accroître l'offre de logements abordables, sont réalisés grâce aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec et à des ententes spécifiques avec des partenaires du Nunavik.

AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec – volet social et communautaire

En 2012-2013, la livraison de 1 278 logements communautaires dans le cadre du programme AccèsLogis Québec a permis à la Société d'atteindre 51 % de la cible de 2 500 logements abordables qu'elle s'était fixée. Ce résultat représente le nombre d'unités ayant fait l'objet d'une prise de possession au 31 mars 2013. Toutefois, le nombre d'unités ayant franchi l'étape de la date d'ajustement des intérêts au 31 mars 2013 est de 1 480.



La diminution du nombre de logements livrés s'explique notamment par la difficulté des organismes communautaires à boucler leur montage financier en raison, entre autres, de l'augmentation des coûts de construction, de la non-indexation des coûts de réalisation maximaux reconnus dans ce programme depuis 2009 et de l'échéance, le 31 mars 2012, des mesures d'aide à l'occupation du territoire, mesures destinées aux projets réalisés en régions éloignées et dans les municipalités de moins de 2 500 habitants.

En 2012-2013, le gouvernement a révisé et reconduit les mesures d'aide à l'occupation du territoire, échues en 2012, et augmenté les coûts de réalisation maximaux reconnus aux fins de subvention afin de faciliter l'élaboration des projets. L'effet de ces mesures sur le nombre de logements livrés se fera sentir dans les prochaines années.

Au cours des dernières années, la majorité des nouveaux logements communautaires ont été construits par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

Programme Logement abordable Québec – volet privé

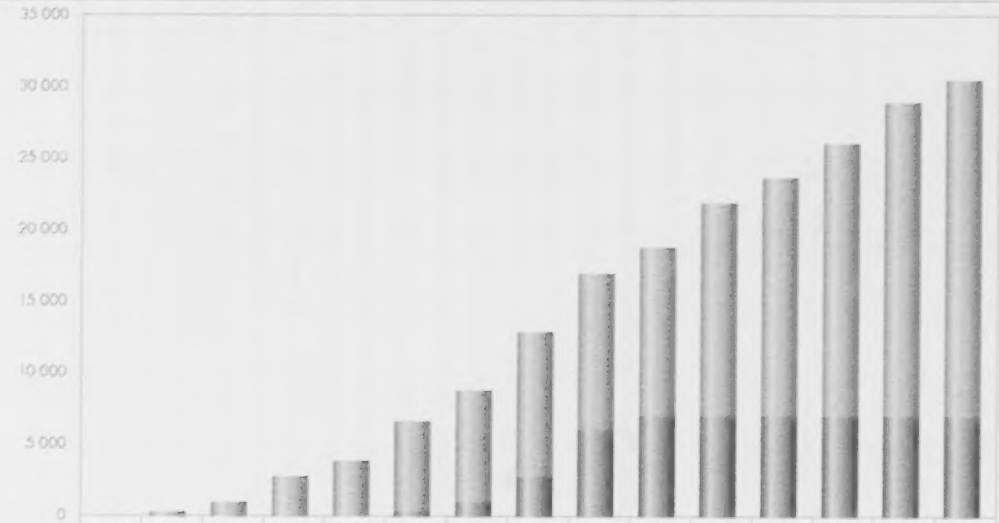
À l'automne 2012, la Société a annoncé l'attribution de nouvelles unités de logement dans le cadre du programme Logement abordable Québec (LAQ privé).

Ce dernier favorise la réalisation de logements à loyer abordable pour des ménages à revenu moyen, dans les municipalités qui connaissent un très faible taux d'inoccupation des logements locatifs. Toutes les municipalités du Québec où il existe une pénurie de logements sont admissibles au programme. Toutefois, la priorité est accordée aux municipalités situées au-delà du 49e parallèle (sur la rive nord du fleuve et du golfe Saint-Laurent, à l'exception du Nunavik), à la région de l'Abitibi-Témiscamingue, ainsi qu'aux municipalités qui ont un taux d'inoccupation égal ou inférieur à 1,5 %[23].

La distribution de 500 nouvelles unités sur une période de deux ans est prévue pour le printemps 2014.

Croissance de l'offre de logements abordables

NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES ET ABORDABLES LIVRÉS PAR L'ENTREMISE DES PROGRAMMES ACCÈSLOGIS QUÉBEC ET LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC (DONNÉES CUMULATIVES)*



	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Logements livrés – AccèsLogis Québec (phases I et II)	46	638	1 825	2 864	4 176	6 202	7 526	9 520	11 045	12 430	14 113	16 159	18 322	20 528	21 806
Logements livrés – Logement abordable Québec (phases I et II)						420	1 668	3 444	5 699	7 170	8 064	8 380	8 490	8 557	8 557

*Période du 1er avril 1998 au 31 mars 2013. La lecture des résultats est en date du 31 mai 2013.

23. Le taux d'inoccupation de référence provient de l'Enquête sur les logements locatifs de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) dont les résultats sont publiés chaque année, à l'automne.

Du 1er avril 1998 au 31 mars 2013, 30 363 logements ont été livrés par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec.

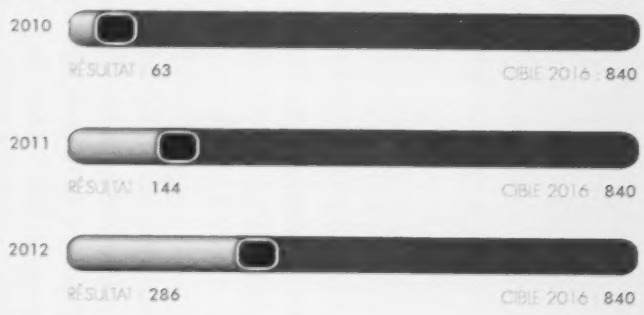
Le gouvernement fixe annuellement des objectifs en matière de réalisation de logements communautaires et abordables destinés aux ménages à revenu faible, modeste ou moyen dans le cadre des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec.

Au 31 mars 2013, l'objectif gouvernemental s'élevait à 44 174 logements; objectif qui considère l'annonce d'un investissement additionnel de 231 millions de dollars pour la réalisation de 3 000 logements formulée à l'occasion du discours sur le budget 2013-2014. En plus des 30 363 logements livrés*, 6 982 logements étaient en voie de réalisation alors que 2 316 unités faisaient l'objet d'une analyse, au 31 mars 2013.

Logements au Nunavik

Au 31 décembre 2012, 34 % des 840 logements à construire au Nunavik d'ici 2016 avaient été livrés. Des 340 logements sociaux prévus dans l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik pour la période 2010-2015, 212 logements, soit 62 % de la cible, avaient été construits.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS, COOPÉRATIFS ET SOCIAUX LIVRÉS AU NUNAVIK



Dans le contexte du développement nordique, la Société et ses partenaires ont également amorcé la construction de logements sociaux au Nunavik au cours de la dernière année. En 2012, 74 logements ont été livrés dans le cadre du Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik, soit près de 25 % de la cible de 300 logements. La Société a également lancé, en juin 2012, le Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik. Les premiers logements construits grâce à ce programme seront livrés en 2013. Ces deux réalisations font partie du processus de construction de 500 logements au Nunavik de 2011 à 2016 pour soutenir le développement du Nord québécois.

LOGEMENTS LIVRÉS AU NUNAVIK*

ENGAGEMENTS	Cible 2016	RÉSULTATS			
		2012	2011	2010	TOTAL
Entente en matière de logement au Nunavik 2010-2015	340	68	81	63	212
Développement nordique (2011-2016)	500				
Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik	300	74	S. O.	S. O.	74
Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik	200	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
TOTAL :	**840**	**142**	**81**	**63**	**286**

* Le nombre de logements livrés au Nunavik inclut les logements intergénérationnels construits dans le cadre de l'Entente en matière de logement au Nunavik 2010-2015. Ces unités étaient comptabilisées comme un seul logement dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Société, ce qui explique la variation du résultat pour 2010.

OBJECTIF 1.2

AMÉLIORER L'ÉTAT DES LOGEMENTS SOCIAUX ET ABORDABLES

Des sommes importantes sont consacrées à l'amélioration des logements sociaux afin d'assurer la pérennité du parc de HLM et plusieurs programmes soutiennent la rénovation de logements et de bâtiments résidentiels privés pour les ménages à faible revenu. Ces interventions de la Société visent l'amélioration de l'état des logements sociaux et abordables.

Maintien et amélioration du parc de HLM

En 2012-2013, les activités menées par la Société portent à 63 % l'état d'avancement de l'application du Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE L'APPLICATION DU CADRE DE GESTION DES INVESTISSEMENTS POUR LE MAINTIEN ET L'AMÉLIORATION DU PARC DE HLM

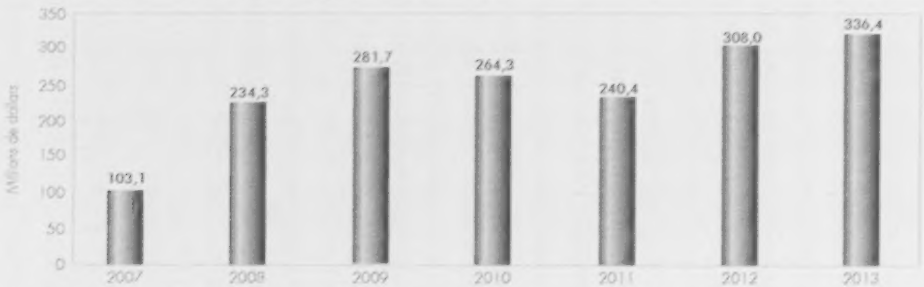
Élaboré en 2010-2011, ce dernier vise à permettre une saine gestion des investissements faits dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) financés par l'entremise du Programme québécois des infrastructures (PQI). Les sommes consacrées à ces travaux sont passées de 103,1 millions de dollars en 2007 à 308 millions de dollars en 2012.

En 2012-2013, la Société a poursuivi la mise en place de mesures afin de mieux connaître le parc de logements et les besoins d'intervention, de planifier rigoureusement les investissements et l'allocation des fonds, de contrôler la réalisation des travaux et d'obtenir une reddition de comptes de la part des organismes. Le second cycle d'inspection des ensembles immobiliers, amorcé en 2011, s'est poursuivi au cours de l'année. La Société a développé un outil, l'indice de vétusté physique, qui permet d'évaluer la santé globale d'un immeuble. Elle a aussi établi une procédure à l'intention des centres de services (CS) pour la mise à jour des constats des bilans de santé à la suite de la réalisation de travaux, d'une inspection ponctuelle ou d'une nouvelle inspection.

Au cours de l'année, la Société a procédé au contrôle de la qualité de 26 bilans de santé des immeubles (BSI) produits par 19 CS. Les résultats de cet exercice sont très satisfaisants : 54 % des rapports analysés ont été jugés d'une qualité supérieure aux résultats attendus et 42 % répondent aux attentes. Depuis la mise en place de ce processus, un contrôle de qualité a été fait dans 31 des 34 CS. La Société a aussi commencé à exercer un contrôle de la qualité des travaux majeurs coordonnés par les CS. Les 18 projets vérifiés *a posteriori* ont permis de dégager un constat très positif puisque les attentes ont été dépassées dans 83 % des cas.

En 2013-2014, les travaux d'application du cadre de gestion des investissements se poursuivront et porteront particulièrement sur le contrôle de la qualité des plans pluriannuels d'intervention, de la réalisation des travaux et du suivi des projets en cours de réalisation, sur le développement d'un outil pour mesurer la performance énergétique des immeubles ainsi que sur la production d'un premier rapport sur l'état du parc de HLM.

INVESTISSEMENTS DANS LES TRAVAUX DE REMPLACEMENT, D'AMÉLIORATION ET DE MODERNISATION (RAM) DES HLM*

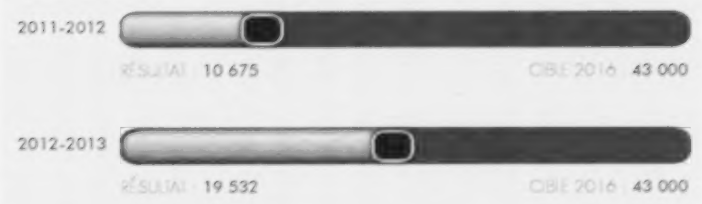


Les données des années 2007 à 2009 inclusivement s'appuient sur des états financiers et sont des données finales.
Les données de l'année 2010 s'appuient sur des états financiers qui ne sont pas tous terminés et sont donc des données partielles.
* Les données des années 2011, 2012 et 2013 s'appuient sur les budgets alloués.

Rénovation de logements privés

En 2012-2013, la Société s'est engagée à soutenir la rénovation de 8 857 logements privés par l'entremise des programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence. Ce résultat porte à 45 % sa progression vers l'atteinte de la cible qui consiste à rénover 43 000 logements privés au cours de la période allant de 2011 à 2016.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS



La Société travaille en collaboration avec les villes et les municipalités régionales de comté à qui elle confie la gestion des programmes de rénovation résidentielle qui s'adressent aux propriétaires-occupants à revenu faible ou modeste ainsi qu'aux propriétaires de logements locatifs abordables.

Rénovation Québec

Le programme Rénovation Québec établit un cadre d'intervention suivant lequel une municipalité peut mettre en place un programme qui répond à des besoins particuliers de revitalisation sur son territoire. L'aide financière accordée par la Société est au moins équivalente à celle de la municipalité.

En 2012-2013, la Société s'est engagée à verser près de 27,6 millions de dollars pour contribuer financièrement à la rénovation de 6 425 logements, ce qui représente une subvention moyenne de 4 300 $ par logement. Considérant la contribution des municipalités, les sommes engagées en 2012-2013 totalisent plus de 55 millions de dollars pour des travaux de rénovation de quelque 514 millions de dollars. Il s'agit d'un effet d'entraînement important qui se traduit en 2012-2013 par un peu plus de neuf dollars en travaux pour chaque dollar versé par l'entremise de ce programme.

RénoVillage

Le programme RénoVillage accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui vivent en milieu rural pour leur permettre de corriger les défectuosités majeures de leur résidence.

En 2012-2013, la Société s'est engagée à verser une aide financière totalisant un peu plus de 16 millions de dollars pour soutenir 1 934 propriétaires-occupants, ce qui représente une subvention moyenne de 8 300 $ par logement.

Réparations d'urgence

Le programme Réparations d'urgence accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu qui doivent réaliser des travaux urgents sur leur résidence afin de corriger des défectuosités majeures représentant une menace pour la sécurité ou la santé des occupants.

En 2012-2013, la Société s'est engagée à verser une aide financière totalisant près de 3,1 millions de dollars pour soutenir 498 propriétaires-occupants admissibles à ce programme. La subvention moyenne allouée s'élève à près de 6 200 $ par logement. La Société intervient aussi auprès des ménages qui vivent des problèmes particuliers, notamment les femmes victimes de violence familiale et les propriétaires d'une résidence endommagée par la pyrrhotite.

LOGEMENTS PRIVÉS RÉNOVÉS

PROGRAMMES	RÉSULTATS *		
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Rénovation Québec	6 425	7 832	6 901
RénoVillage	1 934	2 341	2 009
Réparations d'urgence	498	502	406
Total :	8 857	10 675	9 216

* La lecture de tous les résultats est en date du 31 mars 2013, ce qui explique les variations par rapport aux résultats présentés dans les rapports annuels antérieurs.

Amélioration des maisons d'hébergement – volet Rénovation

Le volet Rénovation du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement soutient financièrement les organismes sans but lucratif qui gèrent des maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence familiale ou les jeunes en difficulté de moins de 29 ans.

En 2012-2013, la Société s'est engagée à verser près de 671 000 $ pour la rénovation de 40 unités d'hébergement. La subvention moyenne allouée est de 16 800 $ par unité.

Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite

Le Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels dont les fondations sont endommagées par la pyrrhotite afin de réaliser les travaux nécessaires pour assurer notamment l'intégrité des fondations.

En 2012-2013, la Société s'est engagée à verser près de 4,8 millions de dollars pour contribuer au financement des travaux à réaliser sur 100 résidences endommagées par la pyrrhotite. La subvention moyenne allouée s'élève à près de 47 800 $ par résidence.

Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite

Ce programme accordait une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite afin de leur permettre de remplacer le remblai et la dalle de béton des bâtiments détériorés par des matériaux exempts de pyrite. En juillet 2011, la Société annonçait à ses partenaires la fin de ce programme, la date limite pour l'engagement des dernières demandes étant fixée au 26 octobre 2011. En 2012-2013, la Société a effectué les derniers déboursés par l'entremise de ce programme pour un montant de près de 49 000 $.

OBJECTIF 1.3

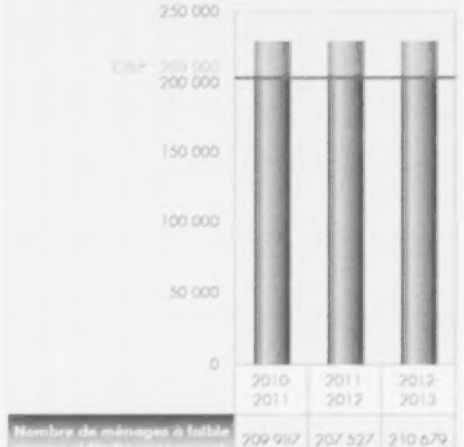
SOUTENIR FINANCIÈREMENT LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

En 2012-2013, la Société a aidé financièrement 232 131 ménages[24], respectant ainsi la cible qu'elle s'était fixée et qui consiste à soutenir au moins 208 000 ménages par année. Parmi les ménages aidés, 91 %, soit 210 679 ménages, ont un faible revenu alors que la très grande majorité des autres ont un revenu modeste.

La proportion des ménages aidés à revenu faible ou modeste provient à 77 % des programmes Allocation-logement (45 %) et HLM (32 %).

Au cours des dernières années, la Société avait constaté une tendance à la baisse du nombre de ménages aidés par l'entremise du programme Allocation-logement. Depuis 2011-2012, les critères d'admissibilité à ce programme ont été revus et l'âge d'admissibilité a été abaissé à 54 ans le 1er octobre 2011 et à 53 ans le 1er octobre 2012. Au 31 mars 2013, nous constatons un accroissement de plus de 2 500 ménages par rapport à la même date l'année dernière. Au cours des prochaines années, l'âge d'admissibilité sera abaissé graduellement pour se fixer à 50 ans en 2015, ce qui devrait permettre le soutien d'un plus grand nombre de ménages à faible revenu.

NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS FINANCIÈREMENT



	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de ménages à faible revenu aidés financièrement	209 987	207 527	210 679
Nombre de ménages aidés	230 707	230 450	232 131

24. Le nombre de ménages aidés, qui a été considéré pour faire le bilan relatif à cet objectif, diffère de la somme des interventions apparaissant dans Coup d'œil (couvert 2, note 4).

Orientation 2

ADAPTER LE MILIEU DE VIE

La Société d'habitation du Québec agit sur la qualité de l'habitat et du milieu de vie. En effet, elle consent des investissements importants afin d'assurer la qualité des logements destinés aux personnes à revenu faible ou modeste ainsi que la revitalisation des secteurs résidentiels dégradés. Elle soutient en outre des interventions qui ont pour but de permettre aux aînés, aux personnes handicapées et aux personnes vivant des situations particulières d'habiter un logement adapté à leurs besoins. Par ses interventions, la Société offre des solutions favorisant le maintien de la population dans son milieu de vie et contribue ainsi à soutenir l'occupation et la vitalité des territoires.

Au-delà du bâtiment, le milieu de vie doit favoriser une meilleure intégration sociale et communautaire des ménages. À cet égard, la Société soutient l'initiative communautaire et favorise la complémentarité de ses actions et de celles de ses partenaires gouvernementaux et locaux.

Principe de protection du patrimoine culturel et principe de santé et de qualité de vie

La Société accorde une grande importance à la dimension humaine de l'habitat, à la qualité du milieu de vie, à la participation et à l'engagement social.

OBJECTIF 2.1

ADAPTER LES LOGEMENTS AUX BESOINS PHYSIQUES

Par l'entremise des programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes, la Société s'est engagée, en 2012-2013, à soutenir financièrement l'adaptation de 2 352 logements afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et des aînés autonomes. Ce résultat porte à 49 % sa progression vers l'atteinte de la cible qui consiste à adapter 9 700 logements au cours de la période allant de 2011 à 2016.

PROGRESSION DU NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS

La Société confie la gestion des programmes d'adaptation résidentielle aux municipalités et aux municipalités régionales de comté.

Logements adaptés pour aînés autonomes

Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA) accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus qui ont besoin d'apporter des adaptations mineures à leur domicile afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire.

En 2012-2013, la Société a pris des engagements qui totalisent 2,5 millions de dollars afin de soutenir la réalisation d'adaptations mineures à 1 005 logements, ce qui représente une subvention moyenne de 2 500 $ par logement. Par rapport à 2011-2012, le nombre de

logements où résident des personnes âgées en légère perte d'autonomie et pour lesquels l'exécution de travaux a été autorisée conformément au programme LAAA est resté sensiblement le même, tout comme le total des engagements pour la période correspondante.

Soucieuse de la qualité et de l'efficacité des programmes qu'elle offre, la Société procède actuellement à la révision du programme LAAA. Celui-ci est donc suspendu pour la programmation 2013-2014, le temps de procéder à son évaluation complète afin de rendre les interventions plus profitables aux aînés.

Cependant, les aînés dont la perte d'autonomie est importante peuvent se tourner vers le PAD afin que leur logement soit rendu fonctionnel et accessible.

Programme d'adaptation de domicile

Afin que soient exécutés des travaux d'adaptation, le Programme d'adaptation de domicile (PAD) accorde une aide financière aux propriétaires de domiciles où réside une personne handicapée au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale[25]. Ces travaux visent à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales afin de faciliter les activités quotidiennes de la personne handicapée et de favoriser son maintien à domicile.

En 2012-2013, la Société a pris des engagements qui totalisent 20,7 millions de dollars en vue de soutenir financièrement l'adaptation de 1 347 logements, ce qui représente une subvention moyenne de 15 400 $ par logement. Par rapport à l'année 2011-2012, le nombre de logements adaptés a augmenté de 4,5 % et les engagements de la Société dans ce programme, de tout près de 4 %.

Par ailleurs, en 2012-2013, la Société a versé 1,9 million de dollars pour répondre à 3 810 demandes de réparation d'équipements spécialisés. Elle s'est aussi engagée à verser une aide financière totale de 1,4 million de dollars pour le remplacement de 67 équipements spécialisés constitués principalement de plateformes élévatrices pour les personnes en fauteuil roulant.

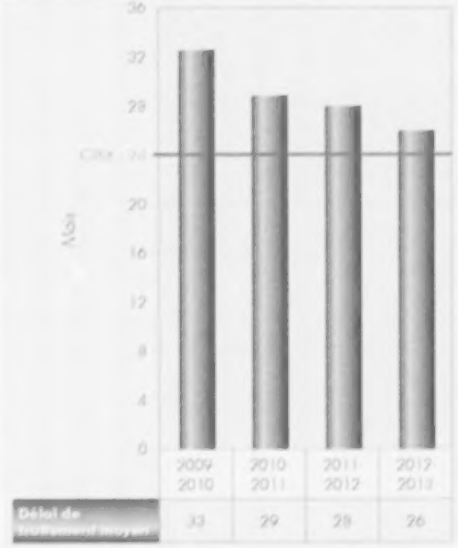
Délai de traitement des dossiers

La réalisation d'une adaptation de domicile nécessite plusieurs étapes, notamment la détermination des besoins de la personne handicapée par un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux, la réalisation des plans et devis par les partenaires des programmes d'amélioration de l'habitat (villes et MRC), l'obtention des soumissions par le propriétaire et l'exécution des travaux par l'entrepreneur. La réalisation de l'ensemble de ces étapes requiert plusieurs mois.

En 2012-2013, le délai de traitement moyen des dossiers du PAD a été de 26 mois. Ce délai correspond au nombre de mois écoulés entre l'inscription de la personne handicapée à la Société et le versement de l'aide financière au propriétaire du domicile.

Au cours des quatre dernières années, le délai de traitement moyen a été réduit de sept mois. Les diverses mesures mises en place par la Société contribuent à cette amélioration.

DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN D'UN DOSSIER DU PROGRAMME D'ADAPTATION DE DOMICILE



25. RLRQ, chapitre E-20.1

En 2013-2014, la Société poursuit ses interventions afin de réduire le délai de traitement des dossiers présentés au PAD, tout en demeurant consciente que l'atteinte de la cible est tributaire de plusieurs facteurs. D'ici 2016, la Société souhaite réduire ce délai à 24 mois, en plus d'autoriser l'installation d'équipements permettant l'accès au logement dans un délai de deux mois.

NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS

PROGRAMMES	RÉSULTATS *		
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Adaptation de domicile	1 347	1 287	1 151
Logements adaptés pour aînés autonomes	1 005	1 095	906
Total :	**2 352**	**2 382**	**2 057**

* La lecture de tous les résultats est en date du 31 mars 2013, ce qui explique les variations par rapport aux résultats présentés dans les rapports annuels antérieurs.

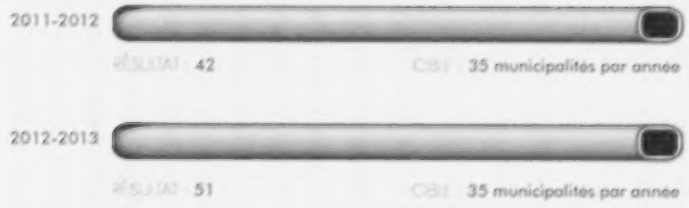
OBJECTIF 2.2

CONTRIBUER À REVITALISER LES MILIEUX DE VIE

En 2012-2013, 51 municipalités se sont engagées à subventionner un total de 2 860 projets de rénovation touchant 6 425 logements, par l'entremise du programme Rénovation Québec.

Au cours de la dernière année, la Société a atteint la cible qui consiste à maintenir à au moins 35 le nombre de municipalités participant au programme Rénovation Québec.

NOMBRE DE MUNICIPALITÉS PARTICIPANTES



En 2013-2014, la Société continuera d'appuyer financièrement les municipalités qui souhaiteront revitaliser les secteurs résidentiels dégradés de leur territoire au moyen d'interventions en matière d'habitation.

OBJECTIF 2.3

AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

En 2012-2013, les travaux visant à dresser un portrait des pratiques d'accompagnement social d'ici 2016 ont été amorcés. L'amélioration de l'offre de service d'accompagnement social de la clientèle vulnérable passe par le recensement des meilleures pratiques contribuant à améliorer la santé, la qualité de vie et l'autonomie des locataires. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de la Société de mettre ces pratiques en valeur afin de soutenir l'ensemble des intervenants du milieu.

En 2012-2013, la Société a poursuivi l'exploration des différentes possibilités avec ses principaux partenaires gouvernementaux que sont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) pour conclure de nouvelles ententes intersectorielles tout en faisant le suivi de celles déjà en place.

Ainsi, des travaux avec le MELS sont amorcés pour que soit menée une recherche-action auprès des personnes peu scolarisées qui vivent dans des HLM afin de susciter leur participation à une démarche de formation. La Société a mis en place un comité mixte afin d'assurer un meilleur arrimage entre les réseaux respectifs au bénéfice de leur clientèle commune. Par ailleurs, des travaux sont amorcés avec le MESS pour favoriser, entre autres, diverses initiatives en matière d'employabilité.

À la suite d'une entente avec le MSSS qui a permis de produire, en 2007, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et d'harmoniser les interventions du réseau sociosanitaire et de l'habitation, plus de 300 ententes de coopération ont été conclues entre les offices d'habitation et les organismes sans but lucratif.

La Société poursuit ses démarches afin de conclure deux nouvelles ententes intersectorielles d'ici 2016.

Orientation 3

RAPPROCHER LA PRISE DE DÉCISION DES CITOYENS

La Société peut joindre tous les citoyens dans leur milieu, directement ou grâce à son réseau étendu de mandataires et de partenaires déployé sur le territoire québécois. En favorisant la complémentarité de ses actions et de celles de ses partenaires gouvernementaux, communautaires et locaux, elle contribue à assurer des services de proximité de qualité à sa clientèle et à maintenir l'occupation et la vitalité des territoires. Afin d'accroître la synergie de ses interventions et de développer de nouvelles collaborations, la Société assurera sa représentation régionale en participant aux différentes conférences administratives régionales (CAR).

Principe de subsidiarité et principe de partenariat et de coopération intergouvernementale

La Société croit à la participation et à l'engagement des citoyens en matière d'habitation. En optimisant son réseau de partenaires et en se rapprochant des communautés, elle s'assure de maintenir une offre de service de qualité, adaptée aux milieux concernés.

OBJECTIF 3.1

RAPPROCHER LES SERVICES DES CITOYENS

La mise en œuvre du réseau des centres de services (CS) et la gestion déléguée des programmes de la Société permettent au milieu de prendre une plus grande part de responsabilité dans le logement social et d'assurer une prestation de services plus adaptée à ses particularités. Ce mode de gestion contribue à rapprocher les services des citoyens.

Les centres de services

En 2012-2013, la Société a atteint sa cible et achevé 100 % des travaux prévus en lien avec la consolidation du panier de services des CS. De plus, 75 % des travaux visant son élargissement ont été réalisés.

CONSOLIDATION DU PANIER DE SERVICES DES CENTRES DE SERVICES

2012-2013

RÉSULTAT : 100 %

CIBLE 2012-2013 : 100 %

Rappelons que la Société a confié aux 34 CS la responsabilité d'établir le bilan de santé des immeubles (BSI) des quelque 830 organismes qu'ils servent et de soutenir ces organismes pour la production du plan pluriannuel d'intervention (PPI) ainsi que pour la réalisation et le suivi des travaux majeurs.

Les CS réalisent le deuxième cycle du BSI (2011-2015) en soutenant encore davantage les organismes en ce qui a trait à la planification et à la coordination des travaux majeurs à réaliser dans le parc de HLM.

Dans une optique de consolidation des services offerts, la Société a mis en application un protocole d'intervention qui prévoit que ses conseillers-inspecteurs apportent soutien et encadrement aux CS et contrôlent la qualité de leurs interventions. Les résultats de cet exercice de contrôle de la qualité des BSI par les CS se sont avérés très positifs et même supérieurs aux attentes pour une majorité de CS[26].

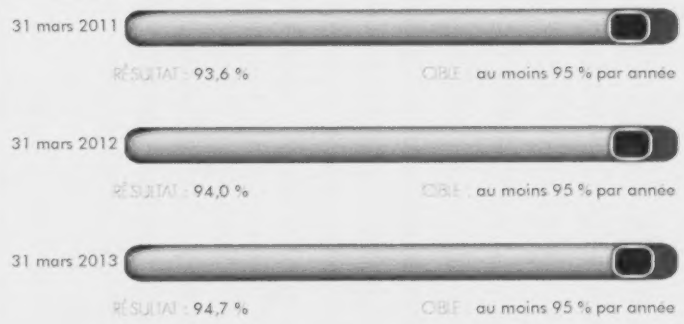
26. Voir l'indicateur stratégique 1.2, page 23.

En 2012-2013, la Société a poursuivi ses travaux avec les partenaires qui siègent aux comités sur le déploiement des CS. À partir des travaux de l'un de ces comités, la Société a lancé en octobre 2012 un appel de propositions aux CS du réseau des offices d'habitation pour la mise en place de projets pilotes visant à explorer les diverses possibilités que présenterait un élargissement du panier de services, notamment sur les plans de la pérennité des CS, du soutien aux organismes clients et de l'optimisation de la prestation des services. Les projets soumis, qui seront lancés en 2013-2014, touchent à différentes sphères d'activité des offices d'habitation, dont l'entretien préventif, la gestion des demandes de logement, la comptabilité et le soutien accru dans la gestion des travaux majeurs.

La gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat

La Société confie à ses partenaires municipaux la responsabilité de gérer les programmes d'amélioration de l'habitat sur leur territoire en prenant totalement en charge les dossiers des demandeurs jusqu'au versement de l'aide financière qui leur est accordée. Ce mode de gestion déléguée a l'avantage de rapprocher la prise de décision des citoyens, d'en améliorer la qualité et d'accélérer le traitement des demandes en diminuant le nombre d'intervenants et d'interventions.

PROPORTION DE PARTENAIRES MUNICIPAUX ACTIFS* QUI ONT ADHÉRÉ AU MODE DE GESTION DÉLÉGUÉE DES PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DE L'HABITAT



* Un partenaire actif désigne une municipalité participant à un des programmes d'amélioration de l'habitat depuis le 1er avril 2010.

En 2012-2013, la Société a atteint sa cible, puisque 95 %[27] des 187 partenaires municipaux ayant participé à un des programmes d'amélioration de l'habitat[28] ont adhéré au mode de gestion déléguée. À ce jour, 213 municipalités ont signé les ententes relatives à la gestion déléguée des programmes d'amélioration de l'habitat.

OBJECTIF 3.2

RENFORCER LA COMPLÉMENTARITÉ DES ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ ET DE SES PARTENAIRES

En 2012-2013, les travaux d'analyse des mécanismes de concertation se sont poursuivis par une analyse plus approfondie des différents comités de concertation auxquels siège la Société. En 2011-2012, plus de 80 comités ayant des vocations variées avaient été recensés. Il s'agit de lieux de concertation et de collaboration de nature stratégique, tactique et opérationnelle qui, au fil des ans, ont démontré leur utilité. En 2012-2013, plus de 120 comités ont été répertoriés lors d'une consultation élargie au sein de l'organisation. La Société poursuit son analyse des pratiques existantes, de leur efficacité, de leur pertinence et de leur valeur ajoutée en fonction de l'objectif poursuivi.

Au cours de la dernière année, la Société a mis en place une structure de représentation régionale dans les 17 conférences administratives régionales du Québec afin d'accroître la collaboration avec ses partenaires gouvernementaux et de développer de nouveaux partenariats avec les intervenants du milieu.

27. En 2012-2013, le calcul de l'indicateur a été modifié pour permettre de faire un suivi auprès des partenaires actifs. À cet égard, les résultats de 2011 et de 2012 ont été actualisés.
28. La période de référence débute le 1er avril 2010.

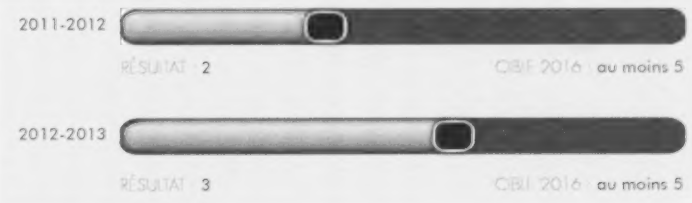
En 2013-2014, la Société implantera de nouveaux mécanismes de concertation auprès de l'ensemble de ses partenaires afin de renforcer la complémentarité des activités de chacun dans une perspective d'efficacité et d'efficience.

OBJECTIF 3.3

INTENSIFIER LA COLLABORATION INTERMINISTÉRIELLE

En 2012-2013, la Société a souscrit à la nouvelle politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*, atteignant ainsi 60 % de son objectif pour 2016 qui fixe à cinq les nouveaux plans d'action gouvernementaux auxquels elle contribuera au cours de cette période.

NOMBRE DE NOUVELLES CONTRIBUTIONS À DES PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX SELON LESQUELS L'HABITATION PEUT APPORTER UNE VALEUR AJOUTÉE



L'habitation est au cœur de la solution aux divers problèmes auxquels se heurte la société québécoise et la Société d'habitation du Québec est bien positionnée pour jouer un rôle structurant dans les différentes stratégies gouvernementales privilégiées. En 2012-2013, elle a intensifié sa collaboration avec d'autres ministères et participé à la réalisation de 16 plans d'action gouvernementaux[29].

Orientation 4

DÉVELOPPER LE SAVOIR ET FAVORISER L'INNOVATION

L'innovation, le développement du savoir et l'amélioration en continu sont à la base d'une organisation novatrice, agile et performante. La Société mobilise toutes ses ressources afin de mettre son expertise en valeur et d'accroître son efficacité et sa performance pour ainsi atteindre l'ensemble des objectifs de son plan stratégique.

Principes d'accès au savoir, d'efficacité économique, de production et de consommation responsables

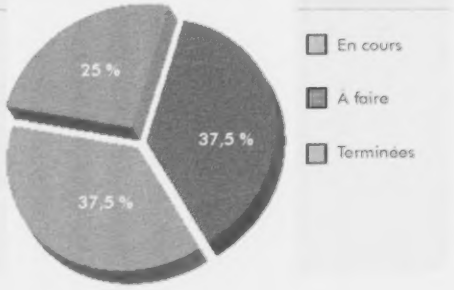
La Société met en pratique des mesures qui lui permettent de développer et de promouvoir les connaissances en matière d'habitation, de favoriser l'innovation et d'adopter des comportements écoresponsables.

OBJECTIF 4.1

APPROFONDIR LES CONNAISSANCES SOCIOÉCONOMIQUES ET TECHNIQUES EN MATIÈRE D'HABITATION

En 2012-2013, la Société a réalisé 37,5 % des études inscrites[30] dans le plan d'action triennal de recherche et d'évaluation de programmes, et 25 % sont en cours de réalisation et devraient être terminées d'ici la fin de l'année 2013.

ÉTUDES, RECHERCHES ET ÉVALUATIONS TERMINÉES, EN COURS ET À FAIRE SELON LE PLAN TRIENNAL DE RECHERCHE ET D'ÉVALUATION



29. Prendre connaissance de la contribution de la Société aux différentes stratégies gouvernementales, page 51.
30. Les études publiées par la Société d'habitation du Québec sont disponibles sur son site Web à l'adresse http://www.habitation.gouv.qc.ca/documents_et_references.html.

Elle a réalisé certaines études visant à mieux connaître sa clientèle :

- *Le profil des locataires du programme Logement abordable Québec, volet privé.* Il s'agit d'un portrait statistique des ménages habitant les logements réalisés dans le cadre de ce programme.
- *Le portrait des bénéficiaires du programme Rénovation Québec.* Il s'agit également d'un portrait statistique des ménages habitant les logements livrés grâce au programme. Tout comme le précédent, il présente des résultats selon le sexe, l'âge, le statut de résidence, le type de ménage, le revenu et l'effort financier en fonction du logement des bénéficiaires.

En 2012-2013, la Société a produit deux études permettant de situer ses interventions par rapport à celles des autres provinces, dont :

- *Inventaire des programmes provinciaux et territoriaux au Canada.* Il s'agit de la mise à jour d'une étude publiée en 2007. Elle permet de comparer le type et le niveau des programmes d'aide en habitation (logements sociaux, suppléments au loyer, allocation-logement, adaptation et rénovation résidentielles, accession à la propriété, etc.) selon les différentes provinces.
- *Le Québec comparé aux autres provinces et aux territoires du Canada.* Il s'agit d'un document statistique, disponible sur le site Web de la Société, qui fait ressortir les caractéristiques des logements privés et des ménages qui les habitent selon les différentes provinces. Il permet de comparer les taux d'effort de ces ménages pour assumer les frais de logement, la valeur des logements, les besoins de réparations majeures, etc. selon le mode d'occupation.

En outre, afin d'assurer la pertinence et la qualité des services rendus par l'entremise de ses programmes, la Société a évalué le programme Supplément au loyer et procédé à une analyse globale de ses programmes. Celle-ci a permis de dégager les aspects de performance et d'efficience des programmes. Elle a été approuvée par les autorités de la Société et sera publiée en 2013-2014.

Par ailleurs, la Société a accordé un nouveau contrat pour approfondir les résultats de l'étude d'impacts de ses activités produite par AECOM[31] et publiée en 2011-2012. L'angle retenu pour le nouveau projet de recherche privilégie le développement des connaissances sur les retombées des politiques d'aide au logement, incluant les impacts sociaux. Le rapport est attendu à l'été 2013 et son contenu sera présenté à l'occasion du Rendez-vous de l'habitation du 7 octobre de la même année.

Enfin, en novembre 2012, la Société a produit le dépliant *L'habitation en bref, édition 2012*, qui est un condensé de statistiques portant sur le marché de l'habitation, le parc de logements et les ménages, et le logement social au Québec, de même que sur les interventions de la Société.

Transmission et partage des connaissances

En 2012-2013, la Société a organisé deux colloques d'une journée, les Entretiens sur l'habitat, qui ont permis à des professionnels, des chercheurs et des personnes intéressées par l'habitation de participer à un réseau d'échange et de transmission du savoir. Les coopératives d'habitation au Québec et le logement locatif privé ont été les questions abordées lors de ces journées. La Société a également publié un bulletin *Habitation Québec* spécial sur ces thèmes.

31. AECOM. *Étude d'impacts des activités de la Société d'habitation du Québec*, Société d'habitation du Québec, septembre 2011, 190 p.

Par ailleurs, la Société a organisé le Colloque des gestionnaires techniques du logement social et communautaire au cours duquel le personnel technique des offices d'habitation, des centres de services, des groupes de ressources techniques, des coopératives et des organismes sans but lucratif en habitation a pu acquérir de nouvelles connaissances et échanger sur les quatre thèmes suivants : les mesures et les projets de développement durable, la gestion de projets, la santé et la sécurité, et le point sur certains composants et produits.

Avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Société a aussi coprésidé les quatre rencontres annuelles du Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ) qui ont donné lieu à 24 conférences portant principalement sur le développement durable et les bonnes pratiques de construction. Les membres du RTHQ proviennent d'une soixantaine d'organismes publics et privés du domaine de l'habitation.

Enfin, dans ses activités de soutien à l'exportation, la Société a participé, en collaboration avec le Bureau de promotion des produits du bois du Québec (QWEB), à l'organisation de deux séminaires sur le marché américain. Des analyses sur la reprise dans le domaine de la construction résidentielle et sur la compétitivité de l'industrie québécoise des composants structuraux et des maisons usinées sur ce marché y ont été présentées.

OBJECTIF 4.2

METTRE EN VALEUR L'EXPERTISE ET LES MEILLEURES PRATIQUES

En 2012-2013, la Société a amorcé les travaux d'élaboration de son plan d'action 2013-2016 sur la mise en valeur de son expertise. La Stratégie de mise en valeur de l'expertise québécoise en habitation, approuvée en 2011-2012, comprenait diverses propositions de nature à permettre la communication et la diffusion plus large des connaissances et des nouveautés en habitation, tout en intégrant les principes de développement durable. Grâce à cette stratégie, la Société entend accroître sa notoriété en matière d'habitation et devenir la référence dans ce domaine.

En 2013-2014, la Société adoptera un plan d'action sur la mise en valeur de son expertise, pour la période 2013-2016, et en amorcera la mise en œuvre.

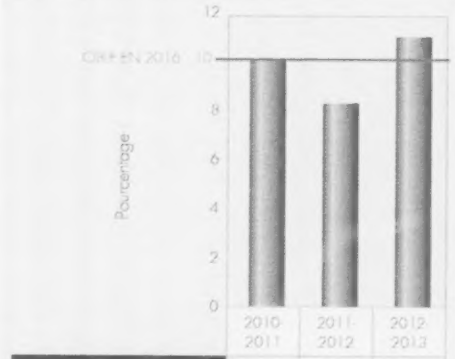
OBJECTIF 4.3

DISPOSER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE MOBILISÉE

La Société s'est fixé comme objectif d'avoir un taux de roulement inférieur à 10 %[32] en 2016. En 2012-2013, une hausse du taux de roulement du personnel régulier, qui est passé à 11,1 %, a été observée. Au cours de la dernière année, la Société a enregistré 41 départs au sein de son effectif régulier.

La Société a fait de la mobilisation de son personnel un objectif stratégique et considère que cette mobilisation est au cœur de l'engagement des personnes à offrir un travail et un service de qualité. Elle croit aussi qu'une personne mobilisée a la capacité de s'adapter à des exigences et à des conditions particulières lorsque la situation le nécessite.

TAUX DE ROULEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER (MUTATIONS OU DÉMISSIONS)



	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Taux de roulement du personnel régulier (mutations ou démissions)	10,11 %	8,24 %	11,10 %

32. Pour mesurer le taux de roulement, la Société a uniquement retenu les départs volontaires, soit les mutations et les démissions. Le taux de départ volontaire qui figure à la page 60 inclut les départs à la retraite.

Par un sondage sur la mobilisation mené en novembre 2012, la Société a pu mesurer la mobilisation de son personnel et obtenir un indice sur l'état de son climat de travail. Les résultats obtenus ont permis de constater que le climat de travail est sain et qu'il constitue une des forces de l'organisation. La mesure de la mobilisation indique une tendance à la hausse par rapport au sondage réalisé en 2010.

Si le taux de roulement du personnel régulier constitue un indice révélateur de la mobilisation, plusieurs facteurs influencent la rétention du personnel. Parmi ceux-ci, on peut citer le contexte actuel du marché du travail où la compétition entre les employeurs est de plus en plus forte, notamment avec le secteur privé[33].

En 2013-2014, la Société poursuivra ses interventions afin de favoriser la mobilisation de l'ensemble de son personnel et d'atteindre un taux de roulement inférieur à 10 % d'ici 2016.

OBJECTIF 4.4

OPTIMISER LES PROCESSUS

La Société d'habitation du Québec est résolument engagée sur la voie de l'amélioration continue en intervenant simultanément sur quatre axes : les processus d'affaires, les processus de services à la clientèle, la gestion intégrée des risques et les technologies de l'information. Dans un contexte de gestion axée sur les résultats, l'optimisation des processus vise l'efficience afin de soutenir l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation en ce qui concerne sa clientèle et ses partenaires.

4.4.1 LES PROCESSUS D'AFFAIRES

En 2012-2013, 94 % de la démarche de transformation organisationnelle amorcée en 2011 a été accomplie en concordance avec le modèle d'affaires de la Société.

DÉMARCHE DE TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE

Au début de l'année, le plan de transformation organisationnelle comprenait 35 pistes d'amélioration déterminées par les directions de la Société. Parmi ces dernières, quatre pistes restent à être intégrées complètement à la gestion courante des directions. Ces pistes permettent d'améliorer la prestation de services des directions et d'entraîner des bénéfices pour le personnel. Elles concernent notamment la révision ou l'optimisation de certaines façons de faire, la cartographie et la documentation de processus, le développement d'outils ainsi que la clarification des rôles et des responsabilités. Le plan de transformation organisationnelle étant venu à terme, les pistes d'amélioration qui restent à suivre seront incluses dans le plan d'action annuel 2013-2014 de la Société.

À partir de 2013-2014, le suivi de cet objectif portera sur l'état d'avancement des projets prioritaires et importants établis par l'organisation et l'atteinte des cibles annuelles de réalisation.

33. La section 3 de ce rapport présente les diverses interventions effectuées en 2012-2013.

4.4.2 LES PROCESSUS DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

En 2012-2013, la Société a optimisé deux processus répondant aux besoins de la clientèle sur les trois processus qu'elle s'est engagée à améliorer d'ici 2016.

Elle a achevé l'optimisation de son processus de traitement des plaintes et l'implantation du nouveau système de gestion informatisé. Les travaux réalisés permettront d'assurer un suivi rigoureux des plaintes conformément à la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes de la Société et aux engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens.

De plus, elle a modifié et optimisé le processus d'envoi des demandes d'inscription au Programme d'adaptation de domicile. En éliminant les envois massifs de documents papier, la refonte de ce processus a permis de réduire les délais de traitement de l'information entre les partenaires municipaux et le réseau de la santé et des services sociaux au bénéfice de la clientèle.

En 2013-2014, la Société poursuivra ses travaux de migration graduelle des services de première ligne offerts par les directions vers le Centre des relations avec la clientèle.

4.4.3 LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

En 2012-2013, la Société a atteint les cibles qu'elle s'était fixées. Elle a terminé les travaux d'actualisation des risques liés à la conduite de ses affaires, adopté sa stratégie de gestion intégrée des risques et proposé la Politique d'encadrement de la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société d'habitation du Québec, qui doit être adoptée en 2013-2014.

Toujours en 2013-2014, la Société assurera le suivi du plan de mise en œuvre de la gestion intégrée des risques, notamment l'élaboration de plans d'atténuation pour chacun des 12 risques majeurs ou sérieux identifiés dans ses grands secteurs d'activité[34].

4.4.4 LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

PLANIFICATION DES DÉPENSES DU PLAN STRATÉGIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION 2011-2016

En 2012-2013, la Société a poursuivi la réalisation du Plan stratégique des technologies de l'information (PSTI) 2011-2016. Par ce plan quinquennal, la Société entend optimiser les technologies de l'information qu'elle utilise pour assurer l'efficacité de ses lignes d'affaires et soutenir sa clientèle et ses partenaires.

Selon la planification du PSTI 2011-2016, le total planifié des deux premières années représente 31 % des dépenses. Nous remarquons donc un décalage entre les dépenses constatées de 25 % et celles planifiées de 31 %. Ainsi, 79 % des dépenses budgétées dans les programmations annuelles 2011-2012 et 2012-2013 ont été utilisées. Cet écart s'explique par les délais de livraison des travaux préalables à la mise en œuvre des projets.

Toutefois, plusieurs nouveaux projets entreront dans leur phase de réalisation, faisant ainsi de l'année 2013-2014 une année charnière pour l'avancement du PSTI. Un suivi attentif est prévu pour les trois dernières années du PSTI, dont la portée demeure inchangée.

34. Voir la section 1, page 19.

OBJECTIF 4.5

ACCROÎTRE L'EFFET DE LEVIER DES INVESTISSEMENTS GOUVERNEMENTAUX

En 2012-2013, la Société a entamé des négociations avec la Fiducie du Chantier de l'économie sociale afin d'implanter un projet pilote prévoyant l'introduction d'un produit financier, appelé capital patient[35], applicable au secteur du logement communautaire. Les négociations entre la Société et ses partenaires se poursuivront en 2013-2014 afin de permettre la réalisation de ce projet pilote.

De plus, en 2012-2013, la Société a commencé à mettre en place un nouveau produit financier applicable au secteur du logement communautaire, permettant un effet de levier des investissements gouvernementaux conformément à l'évaluation qui en avait été faite en 2011-2012. Les travaux de mise en œuvre de ce nouveau produit se poursuivront en 2013-2014.

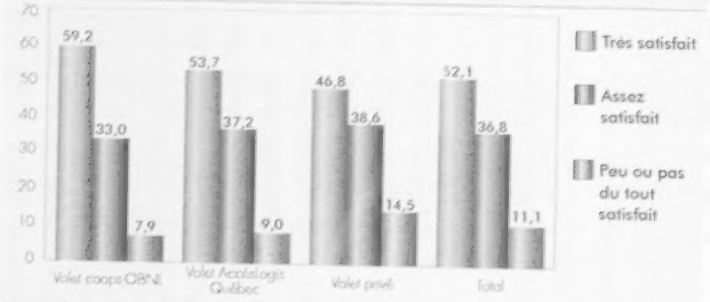
LES SERVICES AUX CITOYENS

Les services de la Société s'adressent à l'ensemble des citoyens du Québec ainsi qu'aux entreprises et aux organismes concernés par l'habitation. Les programmes qu'elle gère touchent particulièrement une clientèle de ménages à revenu faible ou modeste, en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. La Société offre ses services par l'intermédiaire d'un réseau de mandataires et de partenaires qui couvre l'ensemble du territoire québécois.

Les études sur le marché de l'habitation et les profils sociodémographiques assurent une connaissance de l'évolution des besoins et des attentes de sa clientèle cible[36], ce qui permet à la Société d'ajuster ses programmes ou d'en mettre de nouveaux en place. L'évaluation des programmes ainsi que les sondages menés auprès des personnes ayant communiqué directement avec la Société constituent les principales sources d'information permettant de connaître, de mesurer et de comparer dans le temps la satisfaction de la clientèle ayant bénéficié d'un service de la Société.

En 2012-2013, le programme Supplément au loyer a été évalué[37]. Dans l'ensemble, près de neuf bénéficiaires sur dix se sont dits satisfaits de leur logement et de ses environs. Parmi les répondants, le niveau de satisfaction le plus élevé se trouve dans le volet coops-OBNL.

NIVEAU DE SATISFACTION (EN %) DES BÉNÉFICIAIRES DU PSL



Source : Sondage mené auprès des bénéficiaires du PSL, SOM recherches & sondages, 2011 (n=987).

35. On entend, par « capital patient », un prêt sans remboursement de capital avant 15 ans.
36. Les études et analyses portant sur le marché de l'habitation et les profils de clientèle sont disponibles sur le site Web de la Société à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.
37. Société d'habitation du Québec, *Rapport d'évaluation du programme de Supplément au loyer*, 2013, 123 p.

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Respect et courtoisie

En toutes circonstances, notre personnel s'engage à faire preuve de respect et de courtoisie à votre égard. Ainsi, nous prenons l'engagement :

- de vous répondre promptement et avec amabilité;
- de vous écouter attentivement;
- d'utiliser un langage clair;
- de porter une attention particulière aux citoyens ayant une incapacité;
- de vous diriger, lorsque cela est nécessaire, vers la personne ou l'organisme qui est en mesure de répondre à votre demande.

Accessibilité et efficacité

Nous vous offrons un service téléphonique sans frais partout au Québec.

De plus, lorsque vous téléphonez à un membre de notre personnel, celui-ci doit répondre à votre appel dans un délai maximal de trois sonneries et mentionner son nom. Si la personne que vous désirez joindre n'est pas disponible, nous nous engageons à :

- vous donner la possibilité de laisser un message;
- répondre à votre message dans un délai d'un jour ouvrable;
- vous aviser de l'absence de cette personne pour plus d'une journée, si tel est le cas;
- vous donner la possibilité de parler à un autre membre de notre personnel durant les heures d'ouverture.

Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, nous nous engageons à :

- vous rendre les lieux accessibles si vous êtes une personne handicapée ou à vous offrir un service adéquat pour permettre cet accès;
- respecter l'heure de votre rendez-vous;
- maintenir notre centre de documentation accessible.

Vous trouverez sur notre site Web de nombreux renseignements sur nos programmes d'aide à l'habitation. Nous avons le souci constant de mettre à jour l'information sur nos programmes, nos services et nos publications.

Lorsque vous communiquez avec nous par télécopieur, par courriel ou par la poste, nous nous engageons à vous transmettre l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Compétence, diligence et devoir d'agir équitablement

Nous traitons vos demandes avec diligence et dans le respect du devoir d'agir équitablement. À cette fin, nous mettons à votre disposition un personnel compétent et attentif à vos préoccupations, et nous nous assurons d'avoir cerné vos attentes et vos besoins. De plus, nous expliquons clairement les raisons qui motivent nos décisions.

Confidentialité et accès aux documents

Nous nous faisons un devoir d'assurer la confidentialité de vos démarches, de protéger les renseignements qui vous concernent et de vous donner accès aux documents dans le respect des lois en vigueur au Québec.

CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Nous offrons un service d'information générale à nos bureaux, par téléphone, par télécopieur, par courriel et par la poste.

Lorsque vous communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle par téléphone, nous nous engageons à :

- vous répondre dans un délai maximal de deux minutes;
- vous fournir une information fiable en réponse à toute demande de renseignements sur nos programmes et services. Nous avons à cœur de vous donner des explications claires sur la marche à suivre pour obtenir un document, pour vous inscrire à un programme ou pour recevoir un service;
- vous diriger immédiatement vers une personne ou un organisme plus apte à répondre à votre demande, le cas échéant.

Lorsque vous communiquez avec notre service de renseignements par télécopieur, par courriel ou par la poste, soyez assurés que nous vous transmettrons l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre demande.

Pour assurer la qualité de nos services, nous fournissons à nos partenaires de l'information à jour sur nos programmes, nos services, nos politiques et nos directives, en plus de les sensibiliser à nos engagements envers notre clientèle.

PLAINTES

Nous nous engageons à donner une réponse claire et personnalisée à toutes les demandes reçues, et ce, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

S'il n'est pas possible de vous transmettre une réponse complète et définitive à l'intérieur de ce délai, nous vous en informerons en indiquant la date à laquelle nous vous répondrons.

Si, au terme de votre démarche avec le responsable des plaintes, vous croyez ne pas avoir été traité équitablement, ou si la décision rendue vous semble injuste, vous pouvez exercer un recours en vous adressant au Protecteur du citoyen.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS – LES RÉSULTATS

La Déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec, adoptée le 3 décembre 2009, définit les normes de qualité en matière de prestation de services aux citoyens. Pour s'assurer du respect des engagements qui y sont inscrits, la Société a mis en place plusieurs mécanismes, dont la mesure de la satisfaction de la clientèle, des contrôles de la qualité ainsi que des activités de sensibilisation et de formation qui s'adressent à son personnel et à ses partenaires.

LES ENGAGEMENTS DU CENTRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

	RÉSULTATS (%)
Traitement des appels à l'intérieur de 20 secondes	92,9
INDICATEURS	**RÉSULTATS[38]**
Communications traitées au total	23 600
Communications traitées par téléphone	22 205
Communications écrites traitées (courriel, télécopie, poste)	1 357
Clients qui se sont présentés en personne	41

En 2012-2013, le personnel du Centre des relations avec la clientèle (CRC) a répondu à 92,9 % des appels à l'intérieur d'un délai de 20 secondes ou moins, comparativement à 91,2 % en 2011-2012. Ce résultat démontre que l'organisation respecte son engagement à répondre aux appels dans un délai maximal de deux minutes. De plus, une réponse ou un accusé de réception a été transmis, dans 97,6 % des cas, dans les 24 heures ouvrables suivant la réception des 1 357 communications acheminées à la Société par télécopieur, par courriel ou par la poste.

Parmi les communications traitées, 67,3 % provenaient de citoyens et 8,9 % de partenaires. Les autres demandes (23,8 %) provenaient d'usagers des programmes de la Société ou consistaient en des transferts directs à des membres de son personnel.

Depuis 2009, des outils ont été mis à la disposition du personnel du CRC afin de garantir une information fiable et uniforme. Il s'agit d'une banque de connaissances, d'un portail contenant des fiches descriptives sur les programmes et d'une banque de questions et réponses. Ces outils sont continuellement mis à jour.

LES SERVICES INTERNET

Par l'entremise de son site Web, la Société diffuse de l'information à l'intention des citoyens et de ses partenaires. En 2012-2013, 328 993 visites[39] du site Web ont été relevées, ce qui représente une baisse de 17 % comparativement à l'année précédente où la Société avait mis en ligne son nouveau site Web. Toutefois, le nombre de visites en 2012-2013 se trouve plus près de la moyenne des visites des années antérieures à la refonte du site. L'analyse de la fréquentation confirme un intérêt croissant pour le site et son contenu, avec une augmentation de 6 % du temps de lecture des pages par les internautes, une diminution de 12 % du taux de rebond[40] et une augmentation de 75 % d'accès direct à l'adresse Web.

NOMBRE DE VISITES DU SITE WEB

38. Les données ont été obtenues à l'aide d'un outil mis en place en 2010-2011 pour assurer un meilleur suivi des demandes de la clientèle. Elles tiennent compte de tous les modes de prestation de services du CRC.
39. En 2012-2013, la Société a eu recours à un outil statistique plus précis pour comptabiliser les visites pour son site Web, c'est pourquoi les données diffèrent de celles publiées dans son rapport annuel de gestion 2011-2012.
40. Lorsqu'un internaute consulte une page du site et la quitte immédiatement.

Au cours de l'année 2012-2013, la Société a ajouté un nouvel outil de communication avec le lancement du magazine Web *Espace Habitat*. Disponible depuis le 1er octobre 2012, ce magazine destiné à son réseau de partenaires, à sa clientèle et à tous les internautes intéressés par le milieu de l'habitation a reçu 5 061 visites pour sa première édition.

Le Service de documentation et d'information en habitation (SDIH) de la Société dispose d'une collection de 15 600 documents sur l'habitation, dont près de 10 % sont téléchargeables, et de 440 abonnements à des périodiques, dont quelque 50 % sont en version électronique. Le catalogue en ligne LOGIS donne accès à l'ensemble de cette collection.

En 2012-2013, le SDIH a clos la dernière année de son plan triennal de développement, qui avait notamment pour but d'accroître son accessibilité virtuelle, et concentré ses efforts sur le développement et la promotion de sa bibliothèque virtuelle. Des 1 000 documents ajoutés à la collection, 440 sont en version électronique. Par ailleurs, le SDIH a répondu à 1 400 demandes de service et 140 000 téléchargements de documents ont été faits à partir du catalogue LOGIS et de la section Publications du site Web.

LES PLAINTES

ENGAGEMENT	2012-2013 (%)	2011-2012 (%)
Traitement des plaintes écrites dans un délai de 20 jours ouvrables	77	94,6
Traitement des plaintes verbales dans un délai de 20 jours ouvrables	85	90,1
INDICATEUR	**2012-2013**	**2011-2012**
Nombre de plaintes reçues	85	127
Nombre de plaintes traitées	84	127
Nombre de plaintes fondées relevant de la Politique en matière de traitement des plaintes	16	12
Nombre de plaintes fondées relevant de la Déclaration de services aux citoyens	0	0

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 85 plaintes comparativement à 127 en 2011-2012. Parmi les 84 plaintes traitées, 19 % se sont avérées fondées après analyse. Le délai de traitement moyen a été de 16 jours dans le cas des plaintes écrites comparativement à 10 jours en 2011-2012. Ce délai moyen était de 10 jours dans le cas des plaintes verbales comparativement à 11 jours en 2011-2012.

Le délai de traitement des plaintes écrites et verbales a augmenté en 2012-2013. Toutefois, l'implantation d'un nouvel outil de gestion des insatisfactions en 2012-2013 et l'optimisation du processus de traitement des plaintes améliorera la performance de la Société et devrait réduire ce délai en 2013-2014.

En tenant compte des plaintes, des objections et des requêtes, les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction concernent les programmes de logement social sans but lucratif public et privé (coopératives et organismes sans but lucratif), le programme Supplément au loyer de même que le programme Allocation-logement.

L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

La Société accorde une attention particulière à la qualité des services qu'elle offre et à leur amélioration en continu. En 2012-2013, la Société a amorcé la mise à jour de sa déclaration de services aux citoyens. Son adoption en 2013-2014 s'accompagnera d'une approche globale de la qualité des services intégrée à la stratégie d'amélioration continue de la Société. En 2013-2014, la Société évaluera également le niveau de satisfaction de sa clientèle afin de s'assurer de l'adéquation de ses normes de services avec les attentes de la clientèle.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX DIFFÉRENTES STRATÉGIES GOUVERNEMENTALES

La contribution de la Société d'habitation du Québec aux stratégies gouvernementales témoigne de l'importance du secteur de l'habitation pour l'essor de la société québécoise, mais aussi de la portée de sa mission et de ses mandats pour l'amélioration des conditions et du milieu de vie des citoyens.

En 2012-2013, la Société a participé à 16 stratégies et plans d'action gouvernementaux, pour un total de 80 engagements, dont 76 % sont sous sa responsabilité directe.

La Société collabore avec l'ensemble des ministères et organismes et contribue à la cohésion gouvernementale pour atteindre les objectifs environnementaux et sociaux contenus dans six stratégies et plans d'action touchant la société québécoise. Par l'intermédiaire de ses programmes, la Société contribue activement à six autres stratégies et plans d'action gouvernementaux dont les objectifs convergent vers les siens. De plus, afin d'aider les ministères à remplir leurs engagements, elle participe à quatre démarches gouvernementales qui constituent un complément à sa mission et à ses mandats.

Le tableau suivant présente l'ensemble des plans d'action gouvernementaux et une appréciation globale de la réalisation des engagements en 2012-2013.

DURÉE	PLAN D'ACTION	NOMBRE D'ENGAGEMENTS	APPRÉCIATION DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS			
			RÉALISÉS	EN RÉALISATION / EN CONTINU	NON RÉALISÉS	À VENIR
COHÉSION GOUVERNEMENTALE						
2006-2012	*Le Québec et les changements climatiques : un défi pour l'avenir*. Plan d'action	1	1			
2006-2015	La stratégie énergétique du Québec	2	2			
2008-2013	Stratégie gouvernementale de développement durable. Plan d'action de la Société	9		9		
2008-2013	*La diversité : une valeur ajoutée*. Plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec	3	3			
2009-2014	Plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique *À part entière*	6		6		
2011-2015	Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes	7	4	1	2	
CONVERGENCE						
2007-2014	Politique nationale de la ruralité	1		1		
2010-2015	Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	8		8		
2011-2016	Développement nordique	4				4
2011-2016	Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires	12	1	11		
2010-2013	Plan d'action interministériel en itinérance	11	2	9		
2012-2017	*Vieillir et vivre ensemble. Chez soi, dans sa communauté, au Québec*	10		8		2
COMPLÉMENTARITÉ						
2009-2014	Stratégie d'action jeunesse	1		1		
2010-2013	La réinsertion sociale des personnes contrevenantes	1		1		
2010-2015	Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées	1		1		
2009-	Entente intersectorielle sur le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	3		3		
	Total :	80	13	59	2	6

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION VISANT L'ENSEMBLE DE L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE

Conjointement avec l'ensemble des ministères et organismes, la Société contribue à la cohésion gouvernementale par ses engagements et par son adhésion à six stratégies et plans d'action, relevant aussi des défis environnementaux et sociaux importants pour la société québécoise. Sur le plan environnemental, la Société s'investit en matière de développement durable, de stratégie énergétique et de changements climatiques. Elle affirme également son engagement par des interventions à caractère social qui profitent aux personnes handicapées et qui favorisent la diversité ainsi que l'égalité entre les femmes et les hommes.

Développement durable, stratégie énergétique et changements climatiques

La Société a bonifié son Plan d'action de développement durable 2009-2013 et l'a, par la même occasion, prolongé jusqu'en 2015. Les actions entreprises en matière de stratégie énergétique et de changements climatiques reflètent à la fois le dynamisme de la Société sur le plan environnemental et son importante contribution à l'application des principes qui les gouvernent. Les résultats obtenus par la Société en 2012-2013 relativement à ses engagements sont présentés à l'annexe 5.

Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*

La Société collabore avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles à la rédaction du bilan 2012-2013 (5e année) du Plan d'action gouvernemental 2008-2013, *La diversité : une valeur ajoutée*. Ce plan d'action accompagne une politique gouvernementale visant à combattre la discrimination indirecte et systémique dans la société québécoise, et à appuyer la pleine participation sociale, économique et culturelle des personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles. En 2012-2013, la Société a poursuivi sa participation au plan et assume la responsabilité de trois mesures qui en découlent. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée à l'annexe 4, note 7.

Politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*

Le plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique *À part entière* comprend les engagements formels pris par l'ensemble des ministères et par les organismes publics concernés, dont la Société d'habitation du Québec. La plupart de ces engagements sont en grande partie intégrés dans le plan d'action annuel de la Société à l'égard des personnes handicapées. En 2012-2013, les résultats obtenus par la Société relativement à cette politique s'inscrivaient dans une démarche permanente qui vise à améliorer les conditions de vie des personnes handicapées. La reddition de comptes de la Société sur ce sujet est présentée à l'annexe 4, note 8.

Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015

La Société collabore avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF) pour la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015. Il s'agit du deuxième plan d'action découlant de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* (2006). Quatre des sept engagements pris dans ce plan d'action ont été remplis à 100 %. La reddition

de comptes de la Société sur ce sujet est présentée dans l'annexe 4, note 4. De plus, la Société participe à la mesure Poursuivre l'intégration de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) ainsi qu'à des actions ciblées pour la mise en œuvre du Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015 dont la reddition de comptes relève du SCF.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX DONT LES OBJECTIFS CONVERGENT VERS LES SIENS

Par l'entremise de ses programmes et de ses activités, la Société contribue directement à cinq plans d'action gouvernementaux qui visent l'amélioration des conditions et des milieux de vie des ménages à revenu faible et modeste : le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale, le Plan d'action interministériel en itinérance, la Politique nationale de la ruralité, la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires et le Plan de développement nordique. De plus, en 2012-2013, la Société a adhéré à la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* et au plan d'action 2012-2017 qui en découle.

Politique nationale de la ruralité 2007-2014

Dans le contexte de la Politique nationale de la ruralité 2007-2014, la Société soutient la rénovation résidentielle et l'offre de logements abordables dans l'ensemble des régions du Québec, grâce aux programmes RénoVillage, Rénovation Québec, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Les résultats obtenus en 2012-2013 pour ces programmes sont présentés de façon détaillée en première partie de la présente section. La reddition de comptes relative à cette politique relève du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015

Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 s'inscrit dans une démarche de lutte contre la pauvreté et vise particulièrement les personnes et les familles défavorisées. Les programmes de la Société ont un effet direct sur l'amélioration des conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu et sa contribution au plan d'action se traduit par huit engagements, dont sept sont sous sa responsabilité. Ces derniers recoupent particulièrement les objectifs stratégiques de la Société qui consistent à accroître l'offre de logements abordables, à améliorer l'état des logements sociaux et abordables, à améliorer l'offre de service d'accompagnement social et à rapprocher les services des citoyens. Les résultats obtenus en 2012-2013, par rapport à ces objectifs, sont présentés de façon détaillée en première partie de la présente section. La reddition de comptes relative à ce plan relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Développement nordique

Un des objectifs du développement nordique consiste à favoriser l'essor du Nord québécois selon les principes du développement durable et de l'amélioration des conditions de vie des communautés nordiques. Pour la période 2011-2016, le gouvernement a confié à la Société la responsabilité d'assurer la construction de 300 logements sociaux et de 200 logements privés en vue de favoriser l'accession à la propriété résidentielle au Nunavik. La Société doit également assurer la réalisation de projets d'habitation additionnels entre les 49e et 55e parallèles grâce au programme AccèsLogis Québec et poursuivre la rénovation du parc de logements sociaux du Nunavik.

La construction des premiers logements sociaux ainsi que le lancement du Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik ont eu lieu en 2012-2013. La reddition de comptes relative à ce plan de développement nordique relève du Secrétariat au développement nordique du ministère du Conseil exécutif.

Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016

Par sa mission de bâtir du mieux-vivre, la Société contribue jour après jour au développement des collectivités québécoises. C'est pourquoi la Société s'est engagée à poursuivre ses interventions sur le territoire québécois en participant de façon soutenue aux actions locales et régionales. Plus précisément, la Société participe à la politique gouvernementale sur le vieillissement et poursuit la mise en œuvre des programmes d'amélioration de l'habitat. Sa contribution vise également la bonification du programme AccèsLogis Québec, la poursuite des travaux de rénovation et d'amélioration des HLM, le soutien aux centres de services et à la clientèle, les interventions en habitation dans les régions du Nord-du-Québec et du Nunavik, la poursuite des activités de recherche et de leur diffusion, le soutien à l'industrie de la construction et aux entreprises qui souhaitent prendre un virage écoresponsable, et ce, tout en tirant profit des conseils du Groupe des partenaires pour la solidarité. Nous comptons en tout 12 engagements dont 8 sont sous la responsabilité directe de la Société, 7 de ceux-ci étant menés en continu. Au cours de la dernière année, la Société a conclu ses travaux sur l'élaboration de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* et a bonifié les conditions de financement du programme AccèsLogis Québec, notamment en permettant une modulation des enveloppes budgétaires selon la contribution financière des milieux et selon la région où prend naissance le projet.

Afin de respecter les obligations introduites par la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, la Société a travaillé à la rédaction de sa toute première planification pluriannuelle 2013-2015, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs poursuivis par le gouvernement québécois en cette matière. La reddition de comptes sur les engagements relatifs à ce plan d'action prend place dans la section sur les résultats des objectifs stratégiques de la Société et dans celle consacrée au développement durable.

Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013

La Société d'habitation du Québec collabore activement au Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013, reconduit pour l'année 2013-2014. Membre de la Table interministérielle en itinérance, la Société participe actuellement à l'élaboration d'une politique gouvernementale en itinérance qui doit être adoptée en décembre 2013. D'autre part, la Société collabore aux travaux des quatre tables intersectorielles régionales (Montréal, Gatineau, Trois-Rivières et Québec) mises en place pour appuyer et adapter les engagements énoncés dans le plan d'action. La Société contribue à 11 des engagements énoncés dans ce plan, dont 6 relèvent de sa responsabilité, et elle participe tout particulièrement à la deuxième priorité de ce plan qui consiste à favoriser la stabilité résidentielle pour prévenir ou contrer l'itinérance. En ce qui concerne la réalisation de logements communautaires, les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec offrent un soutien tangible aux personnes itinérantes ou qui risquent de le devenir et celles-ci sont au cœur même des engagements énoncés dans ce plan. La reddition de comptes relative à ce plan relève du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*

La Société participe à la politique *Vieillir et vivre ensemble*, entrée en vigueur en 2012-2013. Certaines des interventions de la Société auront pour effet de mettre des solutions innovantes en place pour vieillir chez soi. Les engagements de la Société au regard du logement social et communautaire ainsi que des programmes d'adaptation et d'amélioration de l'habitat font également partie des actions énoncées dans cette politique gouvernementale. Par ailleurs, la Société participe aux rencontres du Comité interministériel sur la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*, présidé par le MSSS. La Société a également collaboré à la première reddition de comptes réalisée en février 2013 sous la responsabilité du MSSS.

LA CONTRIBUTION DE LA SOCIÉTÉ AUX PLANS D'ACTION GOUVERNEMENTAUX QUI CONSTITUENT UN COMPLÉMENT À SA MISSION ET À SES MANDATS

La Société collabore à l'atteinte des objectifs des stratégies gouvernementales portant sur la réinsertion sociale des personnes contrevenantes et sur la prévention de la maltraitance envers les aînés, ainsi qu'à celle des objectifs de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014. La Société appuie les actions de ses partenaires en leur faisant profiter de son expertise, de ses moyens et de sa vision en matière d'habitation. La participation de la Société à ces diverses stratégies constitue un bel exemple de collaboration et de cohésion des interventions intersectorielles en faveur des clientèles ciblées, des tissus urbains ou ruraux et des milieux de vie.

Enfin, le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social est un levier important qui favorise la complémentarité des interventions entre partenaires. Issu des travaux conjoints menés par la Société d'habitation du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux, ce cadre propose une démarche commune des réseaux de la santé et de l'habitation afin de répondre aux besoins des ménages résidant en logement social et communautaire.

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2012-2013, le Vérificateur général du Québec a fait un suivi[44] sur les 22 recommandations émises en 2008-2009[45] lors d'une vérification de l'optimisation des ressources à la Société d'habitation du Québec. Dans son rapport, produit à l'automne 2012, les progrès ont été jugés insatisfaisants en ce qui a trait à huit recommandations. Au 31 mars 2013, toutes les recommandations avaient fait l'objet d'interventions et la Société s'est engagée à donner une suite appropriée aux recommandations du Vérificateur général en tenant compte de la saine gestion des risques, des ressources disponibles et de l'évolution des enjeux de l'organisation.

RECOMMANDATION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC	ACTION DE LA SOCIÉTÉ
Élaborer des scénarios pour tenir compte d'une diminution éventuelle de la contribution du gouvernement fédéral au programme HLM.	La Société a élaboré un modèle de prévisions financières propre à cette problématique. Elle poursuit ses travaux sur les possibilités et les conséquences du retrait du financement fédéral. Elle conseillera le gouvernement sur les orientations et les interventions à privilégier le cas échéant.
Respecter l'exigence de la SCHL selon laquelle tous les organismes qui gèrent des HLM et ceux qui gèrent des logements du PSL sont vérifiés sur un cycle de cinq ans.	Dans l'optique de respecter les ententes conclues avec la SCHL et ses propres exigences, la Société planifie des vérifications de conformité sur l'application des programmes auprès des organismes et en fonction d'une saine gestion des risques.
Améliorer les contrôles pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation lors de la mise en œuvre des projets et lors du départ d'un locataire.	La Société dispose déjà de mécanismes pour s'assurer que la sélection des locataires respecte la réglementation. De plus, dans le cadre des projets de logement communautaire, les contrôles de la Société seront accentués.
Améliorer le suivi financier des projets, ce qui permettrait de détecter les organismes qui ont une situation financière précaire et ainsi d'apporter des correctifs avant que celle-ci ne se détériore davantage.	La Société développe actuellement un logiciel de suivi intégrant des indicateurs de performance. Ces indicateurs constitueront des outils qui permettront aux conseillers en gestion de repérer plus facilement les projets en difficulté, de déterminer les interventions appropriées et le niveau de services requis.
Améliorer ses connaissances quant au parc d'habitations afin d'établir une bonne planification, c'est-à-dire allouer les budgets aux bons endroits et au moment opportun.	Les mécanismes et les outils mis en place par la Société au cours des dernières années assurent une bonne connaissance du parc d'habitations et permettent une planification adéquate des budgets et des priorités d'investissement. Le développement d'une solution informatique et sa mise en place faciliteront la gestion du parc d'habitations et renforceront les contrôles à cet égard.
Effectuer un suivi à l'égard de l'entretien préventif.	Au cours des dernières années, la Société a développé l'ensemble des outils pour assurer le suivi de l'entretien préventif. Sa mise en œuvre est prévue en 2013.
Établir une stratégie de contrôle afférente au suivi des travaux réalisés à l'égard du respect des budgets, des échéances prévues et des normes de qualité qu'elle a reconnues.	Le Cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM, élaboré par la Société au cours des dernières années, fournit une vision globale des éléments à considérer pour bien gérer les fonds provenant du Plan québécois des investissements. Conformément à une saine gestion des risques, la Société priorise les contrôles afférents au respect des budgets, des échéances et des normes de qualité (voir les résultats de l'objectif stratégique 1.2).
S'assurer que les organismes respectent l'ensemble des règles d'attribution des contrats.	La Société a mis en place un ensemble de mécanismes pour que les organismes respectent les règles d'attribution des contrats. La Société réalise en continu des travaux de vérification en fonction de ses ressources afin de s'assurer de son application par les organismes.

44. Vérificateur général du Québec, Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, Vérification de l'optimisation des ressources, Suivi d'une vérification de l'optimisation des ressources – Interventions en matière d'habitation, automne 2012, chapitre 6, déposé à l'Assemblée nationale le 29 novembre 2012.

45. Vérificateur général du Québec, Rapport de vérification 2008-2009, tome II, chapitre 5, déposé à l'Assemblée nationale le 1er avril 2009.

Section 3

LES RESSOURCES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Cette section présente les éléments déterminants qui contribuent à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation, soit : les ressources humaines, informationnelles, matérielles et financières. Bien que les résultats obtenus pour chacune d'entre elles soient exposés séparément, c'est la conjugaison de l'ensemble de ces ressources qui permet à la Société de remplir sa mission.

LES RESSOURCES HUMAINES

La Société d'habitation du Québec considère que ses ressources humaines sont une richesse et un gage de succès. Elle a pour priorité de maintenir une main-d'œuvre performante et mobilisée. Au 31 mars 2013, la Société comptait 400 employés répartis dans quatre grands secteurs d'activité.

L'effectif

RÉPARTITION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS EN FONCTION AU 31 MARS 2013, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2013	2012	2011
Bureau du président-directeur général et directions associées	82	66	80
Direction générale de l'administration	82	79	75
Vice-présidence à l'habitation sociale et communautaire	103	157	141
Vice-présidence au développement de l'habitation	133	100	110
Total :	400	402	406

L'EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2013[46]

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2013	2012	2011
Bureau du président-directeur général et directions associées	64,17	67,68	69,98
Direction générale de l'administration	74,52	72,11	68,94
Vice-présidence à l'habitation sociale et communautaire	97,14	136,20	127,70
Vice-présidence au développement de l'habitation	131,09	90,25	90,51
Total :	366,92	366,24	357,13

Le climat de travail

Toujours soucieuse de la qualité de son climat de travail, la Société a réalisé un sondage auprès de son personnel en 2012-2013 afin de connaître l'indice de mobilisation de l'entreprise. En 2013-2014, la Société mettra en place des mesures découlant de l'analyse des résultats du sondage afin de continuer à favoriser la mobilisation de son personnel et à améliorer la qualité du climat de travail.

La Société a poursuivi ses efforts sur le partage de l'information auprès de son personnel. Ainsi, les rencontres d'information entre le président-directeur général et l'ensemble du personnel, les « Rendez-vous SHQ », ont été maintenues. Les enjeux et les grands dossiers en cours à la Société sont exposés à cette occasion. De plus, le président-directeur général a rencontré chacune des directions, ce qui a permis aux employés d'échanger avec lui.

46. L'effectif utilisé : consommation en ETC entre le 1er avril et le 31 mars (cumulatif), qui représente les heures travaillées et payées excluant les primes et les heures supplémentaires.

La formation et le perfectionnement du personnel

La Société encourage le développement des compétences de son personnel. C'est pourquoi, encore cette année, elle a investi près de 2 % de sa masse salariale dans la formation de ses employés.

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES ($) DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMP D'ACTIVITÉ[47]

CHAMP D'ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Favoriser le developpement des compétences	99 456,86	131 536,91	114 104,67
Soutenir l'acquisition des habiletes de gestion	126 790,40	71 168,08	36 049,97
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	7 043,90	17 481,25	21 828,12
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	16 529,07	9 588,40	17 018,37
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	13 012,42	4 174,85	15 745,46
Total :	262 832,65	233 949,49	204 746,59

ÉVOLUTION DES DÉPENSES POUR FORMATION

Année	Proportion de la masse salariale (%)[48]	Nombre de jours de formation par personne	Montant alloué par personne ($)[47]
2010-2011	2	3,4	514,44
2011-2012	2	4	606,09
2012-2013	1,8	3,7	682,68

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI[49]

Année	Cadre	Professionnel	Fonctionnaire
2010	178	932	277
2011	122	791	250
2012	205	815	265

Au chapitre des dépenses de formation figure toujours en 2012-2013 le programme d'assistance professionnelle à l'intention des gestionnaires de la Société, qui illustre l'importance qu'elle accorde à la qualité de sa gestion. Ce programme a été élaboré afin d'apporter un soutien personnalisé à ses gestionnaires dans le développement des compétences et des habiletés de gestion. Une nouvelle cohorte de six gestionnaires a été constituée cette année.

En mai 2012, les cadres et les professionnels en situation de gestion ont été invités à participer à une formation sur la prévention de l'épuisement professionnel chez le gestionnaire et les membres de son équipe. Treize personnes ont pris part à cette formation.

47. Ces données comprennent les coûts directs et indirects et excluent les salaires.
48. Les coûts directs et indirects ainsi que les salaires sont comptabilisés dans ce calcul.
49. Ces données excluent les étudiants et les stagiaires et sont fidèles à celles qui sont transmises au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale chaque année en prévision de la production de la Déclaration des activités de formation.

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2012-2013, 26 employés ont pris leur retraite. Une étude sur la vulnérabilité des ressources humaines à la Société d'habitation du Québec a été réalisée en février 2013 afin de cerner les risques associés aux départs à la retraite dans les trois prochaines années. Les résultats de cette étude permettront à la Société de prendre des décisions éclairées sur cette question, au cours de la prochaine année, et d'élaborer un programme de transmission des connaissances et de mentorat.

Compte tenu du vieillissement de la population, la Société doit composer, comme beaucoup d'autres employeurs, avec un marché du travail difficile et compétitif. En considérant les départs à la retraite, les mutations ainsi que les démissions, les ressources humaines sont dans une aire de mouvance qui apporte son lot de défis.

TAUX DE DÉPARTS VOLONTAIRES (%)

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Taux de départs volontaires[50]	18,1	13,5	17,2

La Société est consciente que la mobilité, l'attraction et la rétention de son personnel sont des enjeux majeurs en ce qui concerne la gestion des ressources humaines. Aussi veut-elle favoriser une culture organisationnelle de partage et de transmission des connaissances qui s'avère capitale pour maintenir son savoir-faire et atteindre ses objectifs.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le Plan stratégique des technologies de l'information 2011-2016

En 2011, la Société a adopté le Plan stratégique des technologies de l'information (PSTI) 2011-2016 et en a amorcé la mise en œuvre. Celle-ci constitue un vaste chantier pour la Société, car elle touchera, à terme, toutes les clientèles et tous les secteurs d'activité de l'organisation. Elle implique également que les systèmes d'information soient repensés afin de permettre une vision intégrée de la gestion des programmes centrés sur le client et de conduire à la création de nouveaux modes de prestation et d'échanges d'information avec le réseau de partenaires.

50. Le taux de départ volontaire est calculé selon la formule suivante : (mutations + démissions + retraites) divisé par le nombre moyen d'employés réguliers au cours de l'année, multiplié par 100.

Les projets de développement informatiques

L'année 2012-2013 a été marquée par la poursuite de travaux de conception majeurs tels que des dossiers d'affaires, des analyses et autres études ciblant les premiers chantiers prioritaires des nouvelles solutions d'affaires-TI.

Ainsi, la Société a poursuivi et achevé la réalisation de projets informatiques sans compromettre la qualité des services offerts à sa clientèle. Des investissements totalisant plus de 2,61 millions de dollars ont notamment été consacrés aux principaux projets suivants :

PROJET	ÉTAT D'AVANCEMENT
Optimisation de la production des statistiques de la Société	
Ce projet vise à apporter des changements aux modes de fonctionnement pour améliorer la qualité des données et le cheminement des demandes de statistiques, diminuer les délais de production et la charge de travail et préciser le partage des responsabilités.	Le projet, réalisé à 65 %, sera achevé en 2013-2014.
Gestion des demandes d'aide provisoire	
Ce projet a été conçu pour remplacer le système Demande d'aide provisoire développé avec Clipper. Les fonctions de traitement des demandes d'aide provisoire sont intégrées au système Programme d'adaptation de domicile. Il inclut également des fonctions communes pour le traitement de la correspondance.	Le projet, démarré en décembre 2011, s'est terminé en octobre 2012.
Bilan énergétique du parc immobilier	
Ce projet consiste à développer des fonctionnalités pour produire les bilans de consommation d'énergie du parc de HLM de la Société. Il vise à utiliser les données de consommation des distributeurs d'énergie et les données météorologiques d'Environnement Canada afin d'établir des comparatifs de consommation par type de bâtiment et par région. L'objectif étant de suggérer des améliorations afin de réduire la consommation énergétique du parc de HLM et de présenter annuellement un bilan global au Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques du ministère des Ressources naturelles.	Le projet, réalisé à 42 %, sera achevé en mars 2014.
Outil de suivi des demandes d'assistance et de service (volet plaintes)	
Ce projet consiste à remplacer l'actuel système de gestion des plaintes et à en intégrer la nouvelle version dans l'outil de suivi des demandes d'assistance et de service utilisé pour suivre les demandes de la clientèle de la Société.	Le projet a démarré en janvier 2011 et s'est terminé en novembre 2012.
Amélioration et évolution des systèmes associés au Plan québécois des infrastructures	
Ce projet a pour but de permettre à la Société de soutenir l'augmentation des investissements dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation de son parc immobilier, compte tenu du fait qu'une partie de ces derniers est maintenant capitalisable.	Le projet, réalisé à 80 %, sera achevé en 2013-2014.
SAGIR-SGR1 – Implantation	
Ce projet a pour but de réaliser l'implantation du Système comptable (dépenses) et acquisitions (SAGIR-SGR1) de la Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) à la Société afin de soutenir la gestion de ses frais d'administration.	Ce projet, réalisé à 85 %, sera terminé dès le début de 2013-2014.

Plus précisément, en 2012-2013, la Société a fait des débours de 3,77 millions de dollars pour des activités de continuité. Le tableau suivant présente les débours planifiés et réels.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2012-2013 (MILLIONS DE DOLLARS)

	Débours planifiés	Débours réels pour l'exercice	Écart
Projets de développement	4,61	2,61	- 2,00
Activités de continuité	3,74	3,77	+ 0,03
Total :	8,35	6,38	- 1,97

Les débours faits pour la réalisation de projets de développement ont été moindres que prévu. Les travaux de 2012-2013 ont permis de dégager un portrait général du portefeuille des projets à réaliser, lesquels augmenteront les débours à partir des années 2013-2014. Les débours faits pour les activités de continuité sont, quant à eux, supérieurs à ceux qui étaient planifiés.

En 2012-2013, la Société a travaillé sur 13 projets informatiques qui consistaient notamment à remplacer ou à améliorer les systèmes qui sont associés à la gestion de ses programmes.

Le tableau suivant présente sommairement l'état de situation des projets en matière de ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013.

NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2012-2013

Projets	Nombre
En cours au 1er avril 2012	12
Entrepris au cours de l'exercice 2012-2013	1
En cours au 31 mars 2013	11
Terminés au cours de l'exercice 2012-2013	2

LES RESSOURCES MATÉRIELLES

En 2012-2013, la superficie totale occupée par la Société dans deux immeubles et un entrepôt a été de 11 383,62 m^2. Les dépenses relatives à ces locaux ont été de 2 621 435 $. Cela représente une augmentation de 17 362 $, soit moins de 1 %, par rapport à 2011-2012, alors que la superficie occupée était de 11 479,66 m^2.

De plus, au cours de l'exercice financier 2012-2013, la Société a octroyé 362 contrats, ce qui représente une somme de 4 750 843 $. L'année précédente, la Société avait octroyé 282 contrats pour une somme de 8 094 299 $. La diminution de 3 343 456 $ s'explique principalement par la fin d'un important contrat informatique, d'une durée de trois ans, alloué en 2011-2012 au montant de 3,3 millions de dollars.

CONTRATS OCTROYÉS EN 2012-2013

Types de contrats	Montant (k$)	Nombre
Contrats d'approvisionnement*	935,7	297
Contrats de services techniques	164,2	18
Contrats professionnels	3 650,9	47
Total :	4 750,8	362

* Le renouvellement des licences et les abonnements sont inclus dans les contrats d'approvisionnement en 2012-2013 alors qu'ils se trouvaient dans la catégorie des contrats de services techniques antérieurement.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2012-2013, les charges de la Société d'habitation du Québec ont été de 969 114 milliers de dollars. Elles ont été financées principalement grâce à des contributions du gouvernement du Québec et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, et par des revenus autonomes. Notons que 77 % de ces charges correspondent aux subventions octroyées par l'entremise des programmes de la Société.

RÉPARTITION DES CHARGES (EN MILLIERS DE DOLLARS)[51]

	2012-2013	2011-2012
Aide au logement social, communautaire et abordable	661 332	672 818
Amélioration de l'habitat	84 273	81 035
Accession à la propriété	432	161
Appui à l'industrie	372	322
Divers programmes en phase de fermeture	5	(221)
Frais financiers	81 327	40 911
Frais d'administration	37 114	36 036
Amortissement des immobilisations corporelles	103 320	51 065
Autres	939	136
Total :	969 114	882 263

Il importe de mentionner que d'importantes modifications comptables ont pris effet le 1er avril 2012. La note 3 des états financiers présente une description des principales modifications et leur incidence sur les états financiers de la Société.

51. Les variations dans la répartition des charges entre les exercices 2012-2013 et 2011-2012 s'expliquent principalement par l'intégration des activités d'Immobilière SHQ à celles de la Société, à partir du 1er octobre 2011.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Dans le contexte du retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement du Québec, prévu pour la fin de l'exercice financier 2013-2014, la Société s'est engagée à réduire de 10 % certaines de ses dépenses de fonctionnement de nature administrative, par rapport aux dépenses de même nature engagées au courant de l'exercice financier 2009-2010. De ces dépenses, celles qui sont attribuables à la publicité, à la formation et aux déplacements devaient être réduites de 25 % dès 2010-2011.

Outre ces dispositions légales, la Société doit réduire de manière récurrente les dépenses de rémunération ou de fonctionnement d'un montant équivalant à 1 % de la masse salariale de 2009-2010, pour obtenir une baisse cumulative de 4 % au terme de l'exercice financier 2013-2014.

Les cibles de réduction attendues de ces mesures et les résultats atteints après la troisième année d'application sont les suivants :

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

MESURE	2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014
	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction	Résultat	Cible de réduction
Rémunération	-	395,8	-	(436,2)	-	(1 418,2)	-
Masse compensation – Revenus additionnels de la Société canadienne d'hypothèques et de logement	-	-	-	971,6	-	2 221,3	-
Sous-total – Rémunération	267,7	395,8	535,4	535,4	803,1	803,1	1 070,8
Fonctionnement							
Publicité, formation, déplacements	169,2	332,0	205,8	335,1	205,8	500,9	205,8
Réduction progressive des budgets	49,6	1 175,0	177,2	1 098,9	286,6	861,1	341,3
Sous-total – Fonctionnement	218,8	1 507,0	383,0	1 434,0	492,4	1 362,0	547,1
Autres revenus additionnels de la Société canadienne d'hypothèques et de logement	-	2 894,2	-	2 237,6	-	2 123,9	-
Total :	486,5	4 802,0	918,4	4 207,0	1 295,5	4 289,0	1 617,9

Les résultats obtenus par la Société respectent la cible annuelle qu'elle s'était fixée. Le dépassement relié à la rémunération est attribuable notamment aux indexations salariales découlant des conventions collectives 2010-2015 et de la variation de la provision maladie-vacances. Ce dépassement a été compensé en totalité par des revenus fédéraux supplémentaires de 4 345,2 milliers de dollars, comme prévu dans les mesures de réduction et de contrôle des dépenses de fonctionnement de nature administrative approuvées en décembre 2010.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Lors du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics. Cette dernière, révisée en mai 2011, vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence du processus tarifaire et de la reddition de comptes sur ce dernier.

En 2012-2013, la Société a perçu des revenus d'un peu plus de 18,5 milliers de dollars de la vente de biens et services divers. Ces derniers consistent en la vente de guides d'entretien préventif, de modèles de baux et de services qui permettent de préparer certaines quittances dans le cadre du Programme d'aide à la restauration Canada-Québec et du Programme de rénovation d'immeubles locatifs. La Société a également facturé des honoraires pour des services rendus à d'autres organismes publics. Ces honoraires ne sont pas visés par la Politique de financement des services publics.

Les annexes

ANNEXE 1

PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE

Habitations à loyer modique – HLM public, volet régulier (OMH) et HLM privé, volets coops-OBNL et autochtones hors réserve (urbains et ruraux)[1]

Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leur condition socioéconomique. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage qui fait la demande (personne âgée, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants).

Habitations à loyer modique – HLM public, volet Inuit[2]

Ce programme s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55e parallèle) et est administré depuis le 1er janvier 2000 par l'Office municipal d'habitation Kativik.

Programme de construction de logements à loyer modique au Nunavik[4]

Ce programme s'adresse aux ménages du Nunavik (au nord du 55e parallèle) et vise la construction de logements sociaux.

AccèsLogis Québec (ACL)[2 et 3]

Ce programme permet aux offices d'habitation, aux coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes et à des sociétés acheteuses sans but lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable à des ménages ayant un revenu faible ou modeste. Ce programme comporte trois volets :

- le volet 1, pour les familles, les personnes seules et les aînés autonomes;
- le volet 2, pour les aînés en légère perte d'autonomie;
- le volet 3, pour les personnes ayant des besoins particuliers, permanents ou temporaires, en matière de logement (sans-abri, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence, toxicomanes, personnes ayant une déficience intellectuelle, etc.).

Une partie des logements créés est réservée à des ménages à faible revenu qui reçoivent un supplément au loyer pour une période de cinq ans.

Aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs

Depuis 2006, le gouvernement autorise annuellement la reconduction des suppléments au loyer d'urgence toujours actifs depuis 2004-2005, tout en procédant à l'intégration des bénéficiaires dans un programme régulier de la Société.

Il autorise également, à même l'enveloppe financière de renouvellement, l'attribution de suppléments au loyer d'urgence à des ménages qui se retrouvent dans une situation exceptionnelle le 1er juillet.

Allocation-logement (PAL)[1]

Ce programme procure une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Il s'adresse aux personnes de 53 ans et plus ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la Société et par Revenu Québec.

(1) Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.
(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.
(3) Pour ce programme, la Société rembourse, généralement sur une période de 15 ans, le service de la dette des emprunts contractés par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la contribution du Québec.
(4) Programme financé entièrement par le gouvernement du Québec.

Logement abordable Québec (LAQ)(2 et 3)

Ce programme a été mis sur pied à la suite d'une entente fédérale-provinciale intervenue en décembre 2001. Il comporte deux volets :

- le volet social et communautaire, destiné aux ménages à revenu faible ou modeste;
- le volet privé, destiné à la clientèle ayant un revenu moyen[52];

Selon les volets, le programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives, à des organismes sans but lucratif, ainsi qu'à des propriétaires et à des promoteurs privés, de réaliser et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable.

Supplément au loyer (PSL)(1)

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé, ou appartenant à des coopératives ou à des OSBL, tout en payant un loyer similaire à celui qu'ils paieraient dans un HLM.

Aide aux organismes communautaires (PAOC)

Ce programme vise à stimuler le développement et la concertation des initiatives communautaires en matière d'habitation, en procurant une aide financière aux organismes communautaires qui œuvrent en habitation et qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale dans ce domaine.

AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Adaptation de domicile (PAD)(2)

Ce programme accorde une aide financière pour l'exécution de travaux d'adaptation visant à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales afin de faciliter les activités quotidiennes d'une personne handicapée et ainsi favoriser son maintien à domicile.

Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)(2)

Ce programme accorde une aide financière aux personnes à faible revenu de 65 ans et plus pour leur permettre d'apporter des adaptations mineures à leur logement afin d'y vivre de façon plus autonome et plus sécuritaire. Ce programme est suspendu, le temps de procéder à son évaluation complète afin de rendre les interventions de la Société plus profitables aux aînés.

Aide à la rénovation en milieu rural (RénoVillage)(2)

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural pour leur permettre de corriger les défectuosités majeures que présente leur résidence sur les plans de la structure, de la charpente, de la plomberie, du chauffage ou de l'électricité, ou encore pour améliorer la sécurité incendie.

Réparations d'urgence (PRU)(2)

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural qui doivent faire des travaux urgents dans leur résidence pour corriger les défectuosités majeures qui représentent une menace pour la sécurité et la santé des occupants.

(1) Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral
(2) Programme dont une partie des dépenses est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral
(3) Pour ce programme, la Société rembourse, sur une période de 15 ans, le service de la dette des emprunts contractés par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la contribution du Québec

52. La distribution de 500 nouvelles unités est prévue pour le printemps 2014.

Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)[2]

Ce programme soutient financièrement la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes et les jeunes de moins de 29 ans, victimes de violence familiale.

Rénovation Québec (PRQ)[2 et 3]

Ce programme vise à stimuler la revitalisation de secteurs résidentiels dégradés dans les municipalités. Il établit des règles générales suivant lesquelles une municipalité participante développe un programme de revitalisation à appliquer sur son territoire. La rénovation résidentielle, la construction résidentielle, la transformation d'espaces non résidentiels en logements et l'accession à la propriété sont parmi les interventions admissibles au programme.

Programme pour les résidences endommagées par la pyrrhotite

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par la présence de pyrrhotite dans le béton et pour lesquels des travaux sont nécessaires pour assurer l'intégrité des fondations.

Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik

Ce programme aide financièrement les membres de la communauté algonquine de Kitcisakik à rénover et à agrandir leur maison.

INTERVENTIONS AU NUNAVIK (AUTRES QUE CELLES DESTINÉES AU LOGEMENT SOCIAL)

Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik

Le Programme favorisant l'accession à la propriété et la rénovation résidentielle dans la région Kativik, lancé en février 2012, comprend quatre volets :

- le volet Formation et accompagnement, destiné aux nouveaux propriétaires, qui porte sur le processus d'acquisition et l'entretien d'une propriété;
- le volet Aide à l'achat et à la construction, qui permet l'acquisition ou la construction d'une propriété résidentielle ou la construction d'unités locatives;
- le volet Aide à la rénovation, qui permet aux propriétaires de rénover leur propriété;
- le volet Aide à l'occupation, qui permet de diminuer le coût d'occupation d'un logement grâce à une aide financière pour le paiement des taxes municipales et des primes d'assurance habitation.

AIDE AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH)

Ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes sans but lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets favorisant la concertation et la promotion de l'industrie québécoise de l'habitation dans le développement des marchés intérieurs et extérieurs.

(2) Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.
(3) Pour ce programme, la Société rembourse, sur une période de 15 ans, le service de la dette des emprunts effectués par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la contribution du Québec.

ANNEXE 2

PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION GÉNÉRALE

- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12)
- Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11)
- Code civil du Québec
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8)
- Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02)
- Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001)
- Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01)
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1)
- Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1)
- Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1, r. 1)

RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 1)
- Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 2)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 3)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique du Nunavik (RLRQ, chapitre S-8, r. 4)
- Règlement sur la contrepartie exigible des offices municipaux d'habitation et des autres organismes sans but lucratif pour l'utilisation des immeubles de la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8, r. 5)
- Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8, r. 6)
- Règlement sur l'habitation (RLRQ, chapitre S-8, r. 7)
- Règles de régie interne et de gouvernance de la Société d'habitation du Québec

LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA LOCATION D'UN LOGEMENT

- Code civil du Québec (voir les règles générales du louage aux articles 1851 et suivants et les règles particulières aux logements à loyer modique aux articles 1984 et suivants)
- Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 3)

LOIS, RÈGLEMENTS ET DÉCRETS RELATIFS À L'IMMOBILIER OU À L'HABITATION EN GÉNÉRAL

- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (RLRQ, chapitre R-20.1)
- Loi visant à assurer les services essentiels à l'Office municipal d'habitation de Montréal (L.Q. 1999, chapitre 10)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7)
- Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal (RLRQ, chapitre D-2, r. 15)
- Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec (RLRQ, chapitre D-2, r. 16)

LOIS ET RÈGLEMENTS DU DOMAINE MUNICIPAL

- Code municipal du Québec (RLRQ, chapitre C-27.1)
- Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19)
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (RLRQ, chapitre E-20.001)
- Loi sur les compétences municipales (RLRQ, chapitre C-47.1)
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (RLRQ, chapitre O-9)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (RLRQ, chapitre C-37.01)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec (RLRQ, chapitre C-37.02)
- Charte de la Ville de Gatineau (RLRQ, chapitre C-11.1)
- Charte de la Ville de Lévis (RLRQ, chapitre C-11.2)
- Charte de la Ville de Longueuil (RLRQ, chapitre C-11.3)
- Charte de la Ville de Montréal (RLRQ, chapitre C-11.4)
- Charte de la Ville de Québec (RLRQ, chapitre C-11.5)

ANNEXE 3

CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence. Il a également pour but de renforcer la confiance des citoyens dans l'administration de la Société et de responsabiliser ses administrateurs et ses dirigeants. Il s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'à ses dirigeants.

Le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec est entré en vigueur le 25 septembre 2009 et aucune modification n'a été apportée depuis son adoption. Il est disponible sur le site Web de la Société[53].

CHAPITRE I – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Section 1

Objet

1. Le présent code vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence.

   Il a également pour but de renforcer la confiance des citoyens dans l'administration de la Société et de responsabiliser ses administrateurs et dirigeants.

Section 2

Champ d'application

2. Le présent code s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'aux dirigeants de la Société.

   Sont des dirigeants de la Société le président-directeur général et les vice-présidents.

CHAPITRE II – INTERPRÉTATION

3. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des règles de déontologie énoncées dans les lois et règlements qui s'appliquent aux administrateurs et aux dirigeants, notamment le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret numéro 824-98 du 17 juin 1998.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, l'administrateur ou le dirigeant doit avoir recours à l'éthique afin de prendre la meilleure décision.

53. http://www.habitation.gouv.qc.ca/societe/code_deontologie.html

Section 1

Éthique

4. L'administrateur ou le dirigeant est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, d'agir de façon éthique.

5. Le président du conseil d'administration doit s'assurer que les administrateurs et dirigeants de la Société respectent les règles de déontologie qui leur sont applicables et qu'ils agissent avec éthique.

   Dans ce contexte, l'administrateur ou le dirigeant doit collaborer avec le président du conseil.

Section 2

Coopération

6. L'administrateur ou le dirigeant doit, dans le cadre de ses fonctions, entretenir à l'égard de toute personne et de la Société des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

7. Dans l'exécution de ses fonctions, l'administrateur ou le dirigeant fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances ou aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

Section 3

Discrétion, réserve et solidarité

8. L'administrateur ou le dirigeant est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information reçue. En outre, les délibérations du conseil ou de ses comités, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont confidentiels.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur ou un dirigeant représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration ou le comité concerné exige le respect de la confidentialité.

9. L'administrateur ou le dirigeant doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

10. L'administrateur dissident doit se rallier à la décision prise par la majorité des membres du conseil d'administration.

Section 4

Prise de décision

11. Les administrateurs et les dirigeants sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

    Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

12. L'administrateur ou le dirigeant prend les décisions inhérentes à ses fonctions dans l'intérêt de la Société, avec objectivité et indépendance, à l'exclusion de son propre intérêt et de celui de tiers.

Section 5

Organisation des affaires personnelles

13. L'administrateur ou le dirigeant doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

14. Un administrateur doit veiller à consacrer à ses fonctions le temps et l'attention raisonnablement requis dans les circonstances.

    Quant au dirigeant, il doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si le président du conseil d'administration l'autorise à exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré ou des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Cependant, de telles activités ne doivent pas l'empêcher de consacrer l'attention et le temps requis par l'exercice normal de ses fonctions de dirigeant.

Section 6

Utilisation des biens de la Société

15. L'administrateur ou le dirigeant ne peut confondre les biens de la Société avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, les biens de la Société ni l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Ces obligations subsistent même après qu'il ait cessé d'occuper ses fonctions.

Section 7

Cadeaux, faveur ou autre avantage

16. L'administrateur ou le dirigeant ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même, une personne liée à l'administrateur ou au dirigeant ou un tiers.

    L'administrateur ou le dirigeant ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la Société.

CHAPITRE IV – RÈGLES RELATIVES AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

Section 1

Obligation de prévention

17. L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute autre situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs et responsabilités avec une loyauté sans partage.

    Est une situation de conflit d'intérêts toute situation dans laquelle un administrateur ou un dirigeant a un intérêt personnel, pécuniaire ou moral, suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur

ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

Section 2

Interdiction

18. Le dirigeant ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société.

    Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence. Dans l'intervalle, les articles 19, 20 et 21 s'appliquent.

    Un administrateur ayant un tel intérêt doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 19 et 21.

Section 3

Divulgation des intérêts et abstention

19. L'administrateur ou le dirigeant doit divulguer par écrit au président du conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui serait susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il en est ainsi, notamment, dans les cas suivants :

    a) lorsqu'il est partie à un contrat avec la Société;

    b) lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect avec une entreprise partie à un contrat avec la Société;

    c) lorsqu'il est administrateur, dirigeant ou employé de cette entreprise.

    Tout administrateur doit également divulguer au président du conseil d'administration tout autre intérêt direct ou indirect qu'il a dans une question considérée par le conseil ou un de ses comités.

    Toutefois, lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil d'administration, la divulgation doit être faite au secrétaire du conseil d'administration.

    Tient lieu de divulgation écrite la divulgation orale de l'administrateur qui est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil.

    L'administrateur ou le dirigeant doit s'abstenir de participer à toute délibération ou vote sur une question liée à cet intérêt et ne doit tenter en aucune façon d'influencer la décision s'y rapportant.

    Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

Section 4

Délai de divulgation

20. La divulgation visée à l'article 19 se fait dès que possible après la survenance du fait qui risque de mettre l'administrateur ou le dirigeant en conflit d'intérêts, à savoir, selon la première éventualité :

    a) dès qu'il apprend que le sujet est inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du conseil, d'un comité ou d'une autre réunion à laquelle il est convoqué;

b) dès qu'il a connaissance d'un contrat visé qui, dans le cadre des activités normales de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs ni l'approbation du dirigeant;

c) dès qu'il a acquis un intérêt après la conclusion du contrat ou la décision concernée;

d) dès qu'il est devenu administrateur ou dirigeant après la conclusion du contrat ou la décision concernée.

Section 5

Divulgation de droits contre la Société

21. L'administrateur ou le dirigeant doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

Section 6

Déclaration annuelle d'intérêts

22. L'administrateur ou le dirigeant doit remettre au président du conseil d'administration, dans les trente jours de sa nomination et le 31 mars de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration en la forme prévue et contenant les informations suivantes :

a) le nom de toute entreprise dans laquelle il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières, incluant des parts sociales, ou d'autres biens, en précisant la valeur, la nature et la quantité, en nombre et en proportion, le cas échéant;

b) le nom de toute entreprise pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;

c) le nom de toute association dans laquelle il exerce des fonctions ou de laquelle il est membre, en précisant ses fonctions le cas échéant ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur ou le dirigeant qui n'a aucun des intérêts ci-dessus remplit une déclaration à ce sujet et la remet au président du conseil.

L'administrateur ou le dirigeant doit également produire une telle déclaration dans les trente jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article sont, notamment, celles dont le domaine d'activité est lié à ceux de la Société, entre autres :

a) la location et la gestion de logements;

b) la rénovation ou la construction d'habitations;

c) l'assurance habitation;

d) les institutions financières;

e) la consultation et l'expertise-conseil.

23. Les articles 17 à 22 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur ou du dirigeant.

On entend, par « famille immédiate », le conjoint, ses parents, ses frères et sœurs et ses enfants.

Section 7

Déclarations – traitement confidentiel

24. Le président du conseil d'administration remet les déclarations reçues en application des articles 19, 20 et 22 au secrétaire de la Société qui les tient à la disposition des membres du conseil et du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

Section 8

Membre du comité de vérification

25. L'administrateur qui est membre du comité de vérification du conseil ne peut avoir un intérêt dans la Société. Il ne peut notamment accepter de la Société des honoraires en contrepartie de consultations, de services-conseils ou de tout autre service semblable.

CHAPITRE V – OBLIGATION APRÈS LE MANDAT

26. L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

27. L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme ou une entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs ou les dirigeants visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

CHAPITRE VI – ACTIVITÉS POLITIQUES

28. Le président du conseil d'administration ou le dirigeant qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif. Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE VII – RÉMUNÉRATION

29. Le dirigeant n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération fixée par le gouvernement. Les autres administrateurs ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que pourrait déterminer le gouvernement. Cependant, ils ont

droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

CHAPITRE VIII – PROCESSUS DISCIPLINAIRE

30. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir en matière disciplinaire est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

31. Le président du conseil veille à l'application du présent code. Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

    Il fournit aux administrateurs ou aux dirigeants qui en font la demande des avis sur les déclarations ou sur toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

32. Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines conseille le président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

    Dans l'exercice de ses fonctions, le comité peut prendre connaissance des déclarations faites en vertu du présent code.

33. À la demande du président du conseil, lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un administrateur ou à un dirigeant, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

34. Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code.

    Le comité peut consulter le répondant en éthique de la Société, des conseillers ou des experts sur toute question qu'il juge à propos et recevoir des avis de leur part.

35. Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur ou un dirigeant n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en marche le processus disciplinaire prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

    Lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil, c'est le président du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines qui en informe l'autorité compétente.

CHAPITRE IX – ENGAGEMENT

36. Dans les 90 jours de l'adoption du présent code par le conseil, chaque administrateur ou dirigeant doit remplir et signer l'attestation reproduite à l'annexe 1 du présent code; cette attestation, une fois remplie, est remise au président du conseil qui doit la remettre au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

    Chaque nouveau membre du conseil doit faire de même dans les 90 jours de sa nomination.

37. Le présent code est entré en vigueur le 25 septembre 2009.

ANNEXE 4

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE DÉCOULANT DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

NOTE 1 : SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH)

Ce comité a notamment pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance ainsi qu'un code d'éthique pour la conduite des affaires de la Société d'habitation du Québec. Il établit également les profils de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration (C. A.), les critères d'évaluation de ceux-ci et un programme d'accueil et de formation continue à leur intention. De plus, il s'assure de la mise en place de politiques sur les ressources humaines et voit à l'évaluation du fonctionnement du C. A.

Le comité a tenu quatre rencontres au cours du présent exercice et le rapport annuel d'activités du CGERH a été approuvé par le C. A. le 24 mai 2013. Les dossiers traités par le CGERH au cours de la dernière année visaient à répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à doter le C. A. des outils nécessaires afin qu'il puisse assumer adéquatement ses responsabilités.

En matière de ressources humaines, le CGERH s'est penché sur le bilan 2011-2012 des investissements de la Société en matière de développement des ressources humaines et sur celui des entrevues de départ. Il a également traité des résultats du sondage sur l'indice de mobilisation de l'entreprise (IME) réalisé à la Société en novembre 2012.

En matière de gouvernance et d'éthique, le CGERH a participé aux travaux sur les règles relatives aux demandes d'autorisation de projets et aux outils de gestion en ressources informationnelles et sur d'éventuelles modifications à la Loi sur la Société d'habitation du Québec. Le comité s'est aussi penché sur une plainte relative au Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation et sur la programmation annuelle en ressources informationnelles.

Enfin, une évaluation du fonctionnement du C. A. a été faite et un rapport sommaire a été produit. Les résultats d'évaluation sont très positifs. Ils permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions. Les quelques points à améliorer seront pris en considération dans la planification des activités pour la prochaine année.

Comité de vérification (CV)

Le mandat du comité de vérification consiste, entre autres, à s'assurer que les mécanismes de contrôle interne sont adéquats et efficaces, et à examiner la situation financière de la Société.

Il approuve le plan annuel des activités de vérification et supervise les activités de vérification. De plus, il examine le processus de gestion intégrée des risques.

En 2012-2013, le comité de vérification s'est réuni à six occasions. Au cours de ses activités, le comité s'est assuré que la direction a mis en place les processus nécessaires pour prévenir et détecter les fraudes et les erreurs. Il a aussi pris connaissance des résultats des vérifications internes et de celles des mandataires. Le comité a été informé du suivi du plan de la Direction de la vérification pour 2012-2013, du suivi des dossiers litigieux d'importance, des crédits détaillés pour 2013-2014, du budget provisoire pour 2013-2014 et du suivi budgétaire pour 2012-2013.

Le rapport annuel d'activités du comité a été approuvé par le conseil d'administration le 24 mai 2013. Il fait état des décisions et des recommandations qui ont été portées à la connaissance du conseil d'administration concernant, entre autres, les programmes d'habitation, les finances et certains suivis administratifs. Le comité a reçu les résultats de l'audit des états financiers 2011-2012 du Vérificateur général du Québec. De plus, il a invité ce dernier à lui présenter son plan de vérification des états financiers de la Société au 31 mars 2013.

NOTE 2 : ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le tableau d'assiduité des administrateurs fait état de leur présence aux séances du C. A., du CGERH et du CV pour l'année 2012-2013. Il y a également eu une rencontre spéciale les 27 et 28 septembre 2012 où tous les membres actifs étaient présents.

NOM	TITRE	C. A.	CGERH	CV
Ginette Fortin	Présidente du C. A.	6/7		
John MacKay	Président directeur général	7/7		
Jean Bernier (1)	Membre	2/7		2/6
André Des Rochers	Membre	6/7		5/6
Daniel Dussault (2)	Président du CGERH	3/7	1/4	
Hélène Fréchette	Membre	6/7	3/4	
Eva Maria Rioux	Présidente du CGERH	7/7	4/4	
Jasmine Sasseville	Présidente du CV	7/7	1/4	6/6
Bernard Tanguay	Membre	7/7		6/6

(1) Monsieur Jean Bernier a démissionné de son poste d'administrateur le 12 juillet 2012.
(2) Monsieur Daniel Dussault a démissionné de son poste de président du CGERH et d'administrateur le 12 octobre 2012.

NOTE 3 : ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société a le devoir d'assurer l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. Cette responsabilité repose sur la planification, l'organisation et la réalisation d'un ensemble d'activités permettant la mise en application des règles particulières de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. La personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels rend compte annuellement des dites activités.

Demandes d'accès aux documents

Traitement des demandes	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Total des demandes	25	37	49
Demande refusée	7(2)	1(1)	4(1)
Désistement	0	1	3
Demande partiellement acceptée	3	8	9
Demande ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information	0	0	2
Demande traitée dans un délai de 20 jours ou moins	22	24	38

(1) Demandes refusées en vertu des articles 37, 39 et 41.
(2) Demandes refusées en vertu de l'article 48.

Les demandes répertoriées dans le tableau qui précède provenaient de citoyens désirant obtenir une copie de leur dossier et de locataires de logement à loyer modique souhaitant avoir de l'information sur l'immeuble qu'ils habitent; quelques-unes portaient sur des projets réalisés grâce au Programme d'adaptation de domicile. Enfin, le reste des demandes concernait les services et les programmes de la Société, des statistiques ou d'autres données qu'elle avait colligées, ou des ententes ou des contrats qu'elle avait conclus.

En matière de formation et de sensibilisation, soulignons la poursuite de la campagne de sensibilisation « La sécurité, c'est l'affaire de tous », amorcée en 2009-2010, ainsi que la diffusion de huit capsules d'information sur l'intranet. Par ailleurs, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la Société poursuit ses travaux visant à maintenir disponibles sur son site Web les documents ou les renseignements mentionnés à la section III de ce règlement.

NOTE 4 : RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS

NOM	TITRE	RÉMUNÉRATION REÇUE EN 2012-2013[1]	BONI AU RENDEMENT EN 2012-2013
John MacKay	Président-directeur général	171 080,00 $	0,00 $
Elsa Guillemette	Vice-présidente à l'habitation sociale et communautaire	133 205,80 $	0,00 $
Jean-François Arbour	Vice-président au développement de l'habitation	114 761,92 $[2]	0,00 $

1) Aucun autre avantage que la rémunération indiquée n'a été accordé en cours d'exercice.
2) M. Arbour est entré en fonction le 22 mai 2012.

NOTE 5 : ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. Données globales

Embauche du 1er avril 2012 au 31 mars 2013					
Nombre total de personnes embauchées	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
	36	21	31	4	92

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2013	
Effectif total (personnes)	365

2. Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Les statistiques sur l'embauche et la représentativité des membres de groupes cibles, produites dans les tableaux ci-après, proviennent des informations contenues dans le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » que doit remplir tout nouvel employé. Toutefois, la déclaration d'appartenance à un groupe cible est volontaire et, lorsque remplie, elle reflète la perception et l'identification de l'employé quant à son appartenance ou non à un de ces groupes cibles. Dans ce contexte, l'interprétation des données doit être faite avec prudence puisque la représentativité réelle des membres de groupes cibles, au sein de l'organisation, peut différer des statistiques produites.

Pour préserver la confidentialité des renseignements personnels du personnel de la Société, le taux d'embauche des membres des groupes cibles, ventilé par groupe cible, n'est pas rendu public.

En 2012-2013, sur les 92 personnes recrutées, 22 provenaient de groupes cibles, soit 23,9 %.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Ce tableau présente le taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

L'écart de 2011-2012, comparativement à l'année précédente, s'explique par un changement dans la méthode de calcul afin de tenir compte du nouveau système de gestion en ressources humaines.

Pour préserver la confidentialité des renseignements personnels du personnel de la Société, les résultats comparatifs du taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier ainsi que les résultats par catégorie d'emplois ne sont pas rendus publics.

3. Femmes

Embauche de femmes du 1er avril 2012 au 31 mars 2013 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	22	14	24	3	63
Pourcentage par rapport au taux d'embauche total	61,1	66,7	77,4	75	68,5

Représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013

	Personnel d'encadrement[1]	Personnel professionnel[2]	Technicien	Personnel de bureau	Agent de la paix	Ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	25	227	78	35	0	0	365
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	15	114	55	34	0	0	218
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	60	50,2	70,5	97,1	0	0	59,7

(1) Incluant les hauts dirigeants (président-directeur général et vice-présidents).
(2) Incluant les ingénieurs, les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'exercice 2012-2013, conformément aux orientations gouvernementales et afin de favoriser la diversité, la Société a continué à sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de membres de groupes cibles. Elle s'est également assurée de faciliter l'intégration de ces personnes dans l'organisation.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

En 2012-2013, aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

NOTE 6 : EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La politique linguistique de la Société a pour but d'informer le personnel sur l'application de la Charte de la langue française dans l'organisation. Afin de s'assurer de sa conformité avec la politique gouvernementale actualisée en 2011, et de façon à prendre en compte les dernières technologies de l'information, une mise à jour en a été faite et sera officiellement en vigueur sous peu.

Les règles de la politique font office de directives internes et doivent être respectées par tout le personnel de la Société. Aucune plainte n'a été reçue en matière d'emploi et de qualité de la langue française. Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes, des documents et des communications institutionnelles de la Société. Aussi, cette dernière préconise-t-elle de veiller à la clarté et à la précision de la langue écrite ainsi qu'à la qualité des communications orales, notamment par le recours aux services de réviseurs professionnels. Des instruments linguistiques et des outils de perfectionnement du français sont accessibles au personnel, entre autres sur le Web. Des capsules d'information sur la langue française font régulièrement l'objet de manchettes.

En outre, le français est la langue de travail à la Société et aucune autre exigence linguistique que celle d'une très bonne connaissance du français n'est imposée comme condition lors de la sélection ou du recrutement du personnel. Si l'exercice d'une fonction à pourvoir nécessite la connaissance d'une autre langue, l'avis de concours expose les raisons qui le justifient.

NOTE 7 : PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

Objectif gouvernemental

Le plan d'action gouvernemental 2008-2013, *La diversité : une valeur ajoutée*, accompagne une politique gouvernementale visant à combattre la discrimination indirecte et systémique dans la société québécoise, et à appuyer la pleine participation sociale, économique et culturelle des personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles.

Objectif organisationnel

Les objectifs organisationnels sont respectivement présentés en fonction des différentes mesures inscrites dans le plan d'action 2008-2013, *La diversité : une valeur ajoutée*.

Cible	Résultat 2012-2013
Entreprendre, en partenariat avec les intervenants en logement, une démarche d'information, d'éducation ou de sensibilisation visant à contrer les pratiques discriminatoires et à réduire toutes autres difficultés liées à l'accès au logement (mesure 1.2).	En 2012-2013, la Société a invité plus d'une centaine d'organismes communautaires du domaine du logement à soumettre un projet dans le cadre du volet Soutien aux projets ponctuels du Programme d'aide aux organismes communautaires (PAOC). Sept projets mis sur pied par six organismes ont été retenus pour une aide financière totalisant 80 000 $. Les rapports finaux sur ces projets seront déposés en août 2013. Par ailleurs, la Société a reçu les rapports finaux portant sur les six projets financés à l'occasion de l'édition 2011-2012 du PAOC et elle procède actuellement à l'analyse des résultats obtenus.
Accroître la participation des résidents de HLM issus des communautés culturelles au développement de leur vie associative et communautaire ainsi qu'à l'amélioration de leurs milieux de vie (mesure 6.1).	Cette mesure visait à consolider les assises du partenariat financier entre la Société et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour le Programme d'aide pour l'initiative communautaire et sociale en HLM, dont l'entente de collaboration venait à échéance en mars 2009. La Société poursuit ses engagements dans les projets pluriannuels. À cet égard, un projet assorti d'une aide de 17 000 $ a été reconduit pour l'année 2012-2013.
Favoriser l'accès au logement pour les personnes des communautés culturelles en améliorant l'offre de service de jumelage pour les personnes intéressées à partager un même toit.	Cette mesure portait sur l'entente de services (2008-2011) intervenue entre la Société et la Maisonnée pour mettre en place des pratiques organisées d'habitations partagées dans la région de Montréal. Cette mesure a été réalisée en 2011. En 2012-2013, la Société a reçu le dernier rapport d'activités de l'organisme et les résultats sont satisfaisants.

NOTE 8 : POLITIQUE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

Objectif gouvernemental

La politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* a été adoptée le 4 juin 2009. Elle constitue un complément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette politique vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées sur une période de dix ans. Depuis son adoption, tous les ministères et organismes gouvernementaux sont engagés dans cette démarche par l'entremise du Plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique *À part entière*.

Objectif organisationnel

Les objectifs organisationnels sont respectivement présentés en fonction des différentes mesures inscrites au PGMO.

Cible	Résultat 2012-2013
Promouvoir le concept d'accessibilité universelle (mesure M.050).	Actuellement, la Société travaille à mettre à jour le document *Un logis bien pensé, j'y vis j'y reste*. Ce document est un guide pour rendre les logis accessibles et adaptables. Par ailleurs, le *Guide de construction* du programme Accès-logis Québec (ACL), modifié en 2012, comporte plus d'exigences d'adaptabilité pour les logements construits par l'entremise du programme ACL. La révision de l'annexe 19 et des formulaires du *Guide d'élaboration et de réalisation des projets* concernant la Subvention pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et la Subvention pour adaptation du domicile (SAD) permet de créer un standard de base pour les logements adaptables à l'intérieur de tout projet réalisé dans le cadre du programme ACL. Pendant l'été 2013, la Société prévoit donner des formations aux villes mandataires ainsi qu'à l'Association des groupes de ressources techniques du Québec (AGRTQ) sur les nouvelles modalités d'octroi des subventions pour l'adaptabilité des logements et pour l'adaptation de domicile.
Poursuivre l'intégration d'exigences d'accessibilité et d'adaptabilité dans les projets d'habitation subventionnés par l'entremise des programmes administrés par la Société (mesure M.176).	Depuis décembre 2012, les principes directeurs sur l'utilisation et le rangement des tri-quadriporteurs dans le cadre des programmes HLM ont été rendus disponibles par la Société qui a également diffusé la révision de l'annexe 19 et des formulaires du *Guide d'élaboration et de réalisation des projets* concernant la Subvention pour l'adaptabilité du logement (SUAL) et la Subvention pour adaptation du domicile (SAD). Le guide explicatif révisé se trouve sur le site Web de la Société. Pour une meilleure compréhension, un article sera diffusé dans le magazine Web *Espace Habitat*. Enfin, depuis septembre 2012, la Société travaille en collaboration avec les partenaires du logement social à l'élaboration de principes directeurs sur l'accessibilité des immeubles et l'adaptation des logements dans le cadre des programmes HLM.
Mettre en œuvre les recommandations contenues dans le rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976, en vue d'en arriver à un règlement sur cette question, notamment à l'égard des immeubles d'habitation sociale et communautaire (mesure M.177).	La planification globale a été transmise en avril 2009 comme le demandait le ministère du Travail. Des modifications sont apportées aux bâtiments au cas par cas pour les rendre plus accessibles. Parallèlement, des travaux sont en cours afin de sensibiliser les partenaires.
En concertation avec les organismes concernés, statuer sur la proposition d'un modèle de base d'un service Info-logement (mesure M.178).	Actuellement, la Société procède à l'évaluation des conséquences de la mise en place d'un service Info-Habitation et consultera les milieux représentatifs des personnes handicapées, afin de s'assurer de disposer de l'ensemble des éléments avant de formuler des recommandations finales dans ce dossier.

Cible	Résultat 2012-2013
Poursuivre les programmes d'adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes (mesure M316).	En date du 30 novembre 2012, plus de 15 430 logements ont été adaptés grâce au Programme d'adaptation de domicile (PAD) (depuis le transfert du programme de l'Office des personnes handicapées du Québec en 1991 et en excluant les 797 interventions effectuées dans le volet Remplacement d'équipements spécialisés) et 14 620 logements l'ont été grâce au programme Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA) (depuis le début du programme en 1996). Du 1er janvier au 30 novembre 2012, 1 176 ménages ont été autorisés à faire exécuter les travaux d'adaptation par l'entremise du PAD. Pour la même période, on observe une baisse du délai total moyen de traitement des dossiers, qui est passé à 27 mois pour ce programme. Durant cette même période, 1 031 logements ont été adaptés par l'entremise du programme LAAA. Actuellement, la Société évalue la possibilité d'offrir, dans le cadre du PAD, une mesure qui permettrait à une personne handicapée de bénéficier plus rapidement d'un accès sécuritaire au domicile, notamment par l'installation d'une plateforme élévatrice ou la mise en place d'une rampe d'accès. S'il y a lieu, une adaptation fonctionnelle de l'intérieur du domicile pourrait ensuite être réalisée. Par ailleurs, soucieuse de la qualité et de l'efficacité des programmes qu'elle offre, la Société procède actuellement à la révision du programme LAAA qui est donc suspendu, le temps de procéder à son évaluation complète afin de le rendre plus profitable aux aînés.
Assurer la mise en œuvre du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social (mesure M341).	Le Cadre reconnaît à la fois le soutien communautaire comme pratique novatrice et la responsabilité partagée de la Société et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à l'égard de clientèles communes. Il vise à doter les réseaux de l'habitation sociale et de la santé et des services sociaux de leviers pour consolider et pour développer des projets de logement social avec soutien communautaire; il vise de plus à offrir une réponse continue et complémentaire aux besoins des personnes et des milieux de vie, à mobiliser et à encourager le partenariat autour d'une clientèle commune ainsi qu'à assurer la pérennité des services. Le Cadre a rejoint plus de 36 000 personnes ayant besoin de soutien pour se loger. Ce sont en majorité des personnes en perte d'autonomie en raison de leur âge, des personnes à problématiques multiples et des familles en difficulté. Viennent ensuite les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, les sans-abri, et les personnes handicapées. Le Cadre est implanté par chacune des agences de la santé et suivi par le MSSS et la Société. Ce sont plus de 300 ententes de coopération qui ont été conclues à ce jour. Les coûts de cette mesure sont assumés par le MSSS.

NOTE 9 PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Objectif gouvernemental

Le cadre du plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes est basé sur plusieurs approches et mesures concrètes qui favorisent le respect des droits des femmes ainsi que l'atteinte de l'égalité de fait entre les femmes et les hommes sur les plans personnel, structurel et sociétal.

Objectif organisationnel

Les engagements de la Société s'inscrivent dans l'orientation 2 et l'orientation 4 du Plan stratégique 2011-2016.

Cible	Résultat 2012-2013
Soutenir, sous réserve de demandes provenant du milieu, deux projets d'habitation à l'intention des jeunes mères de famille monoparentale ayant un projet de vie.	Aucun projet d'habitation provenant du milieu n'a été soumis cette année à la Société. La cible quadriennale est atteinte à 50 % et la concrétisation de cet engagement se fait en continu.
En collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire ou professionnelle des jeunes mères chefs d'une famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux.	Pour 2012-2013, l'inventaire des projets s'est poursuivi. Considérant les structures distinctes du MESS et de la Société, des méthodes de recensement différentes ont été privilégiées. Emploi-Québec s'est référé à son réseau de répondantes régionales en main-d'œuvre féminine et la Société d'habitation du Québec a procédé à des entrevues auprès des organismes qui accompagnaient les jeunes mères de famille monoparentale ayant un projet de vie et qui habitaient des logements sociaux. L'action a été réalisée à 50 % en fonction des cibles quadriennales.
Sous réserve de demandes provenant du milieu pour ce type de projets, et par l'entremise du programme AccèsLogis Québec, subventionner deux projets d'habitation à l'intention des femmes en situation d'itinérance.	Deux projets d'habitation provenant du milieu ont été soumis à la Société pour une clientèle à risque d'itinérance. La cible quadriennale est atteinte à 100 %.
Publier une monographie sur les conditions de logement des femmes au Québec.	Engagement réalisé en 2011-2012. La cible quadriennale est atteinte à 100 %.
Publier une étude sur la santé des personnes résidant en HLM.	Cette étude sera publiée en 2013. Toutefois, elle ne comportera pas d'analyse différenciée selon les sexes. L'objectif de l'étude est de comparer systématiquement la santé des personnes résidant dans un HLM à celle des non-résidents. Puisque les variables « âge », « sexe », « revenu » et « type de région de résidence » ont une influence sur les indicateurs de santé, la Société a contrôlé ces variables, comme c'était prévu à l'action 72. Ce contrôle permet de voir les liens entre le mode d'occupation et la santé sans que ces variables viennent biaiser les résultats. Par contre, étant donné la faible représentativité de notre échantillon, il est impossible de comparer les indicateurs de santé chez les hommes et les femmes qui habitent dans un HLM.
Accorder un accès prioritaire à un logement à loyer modique aux personnes victimes de violence conjugale.	Le nouveau règlement modifiant le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique est entré en vigueur le 1er septembre 2011. Les cibles quadriennales sont atteintes à 100 %.
Élaborer et rendre publique la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec.*	Cette action a été réalisée à 100 %. La politique est entrée en vigueur le 3 mai 2012.

ANNEXE 5

BILAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012-2013 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

La Société d'habitation du Québec travaille dans un environnement qui témoigne de l'importance du secteur de l'habitation pour l'essor de la société québécoise et, de façon plus précise, pour l'amélioration des conditions de vie des ménages en matière d'habitation. La Société atteint ses objectifs organisationnels en intégrant les principes de développement durable à sa vision du développement et à ses actions, en luttant de façon réaliste et mesurable contre les effets du changement climatique, et en optimisant ses efforts pour que des mesures d'efficacité énergétique soient prises à différentes étapes de ses interventions.

Par les programmes qu'elle consacre à l'adaptation de domicile, au soutien communautaire et aux logements sociaux, la Société contribue au mieux-être de la personne et des générations futures, objectif ultime du développement durable. Les programmes de construction et de rénovation de logements permettent l'injection d'importantes sommes dans l'économie du Québec et favorisent le dynamisme des régions. En soutenant la rénovation et la mise à niveau des logements sociaux et communautaires ainsi que l'adoption de pratiques responsables en matière de construction et de gestion de logements, la Société contribue également à réduire les effets de ces activités sur les écosystèmes et les ressources naturelles.

La présente annexe, qui complète le rapport annuel de gestion, expose l'ensemble des actions prises par la Société en matière de développement durable et rend compte des résultats pour l'année 2012-2013.

La démarche de développement durable à la Société d'habitation du Québec

En mars 2009, la Société publiait le Plan d'action de développement durable 2009-2013 qui s'articule autour de trois orientations de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. En fonction de sa mission et de ses mandats, la Société contribue à sept objectifs de la stratégie. Principales orientations :

- informer, sensibiliser, éduquer, innover;
- produire et consommer de façon responsable;
- prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

Le gouvernement du Québec a convenu de reconduire, pour deux autres années, soit jusqu'en 2015, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. La Société a profité de cette période supplémentaire pour intégrer sept nouvelles cibles à son plan d'action de développement durable qui lui permettront de répondre aux objectifs de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires ainsi qu'à ceux de l'Agenda 21 de la culture du Québec.

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2015

Objectif gouvernemental et axe d'intervention	Objectif de la Société d'habitation du Québec
1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre. **Axe d'intervention** Diffuser les connaissances et le savoir-faire associés aux concepts et aux principes du développement durable.	1. Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.
3. Soutenir la recherche, les nouvelles pratiques et les technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec. **Axe d'intervention** Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.	2. Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.
6. Soutenir la recherche, les nouvelles pratiques et les technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec. **Axe d'intervention** Adapter les façons de faire en fonction des principes associés au concept d'écoresponsabilité.	3. Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services. **Axe d'intervention** Améliorer la performance des logements sociaux et communautaires au chapitre de la consommation d'énergie et des coûts d'exploitation.	4. Soutenir l'adhésion aux programmes et aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.
9. Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières. **Axe d'intervention** Adapter les programmes et les façons de faire en considérant les priorités gouvernementales en matière de développement durable.	5. Intégrer davantage de préoccupations d'écoconditionnalité et de responsabilité sociale dans les programmes de réalisation et de rénovation de logements sociaux et d'amélioration de l'habitat.
10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et services. **Axe d'intervention** Renseigner les partenaires sur les pratiques de consommation et de production responsables.	6. Faire connaître les pratiques respectueuses de l'environnement auprès de nos partenaires et de l'industrie de l'habitation.
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. **Axe d'intervention** Favoriser l'accessibilité au logement dans un milieu de vie sain et durable.	7. Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans les régions du Québec. 8. Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles. 9. Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.

Objectif organisationnel 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.

Cible	Résultat 2012-2013
Sensibiliser 80 % du personnel d'ici 2013, en jumelant les activités ponctuelles d'information et de sensibilisation à une présentation sur la démarche de développement durable.	La Société a atteint la cible en 2011-2012 et poursuit depuis ses interventions à cet égard. La sensibilisation prend la forme de formations et d'ateliers de sensibilisation offerts par le Bureau de coordination en développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP), de sujets traités dans le forum d'échange technique (quatre fois par année), de même que d'articles publiés dans la section consacrée au développement durable du nouveau magazine Web *Espace Habitat*.
Aménager une section sur le site Web de la Société avant le 1er décembre 2009 pour la diffusion d'information sur le développement durable.	Action réalisée en 2009-2010 et mise à jour périodique du site depuis.
Concevoir un logo et un slogan reliés à l'habitation pour faciliter le repérage des renseignements sur la démarche.	Action réalisée en 2009-2010. Depuis, le logo est utilisé pour indiquer les orientations ainsi que les principales réalisations de la Société en cette matière.

Objectif organisationnel 2

Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation.

Cible	Résultat 2012-2013
Organisation, participation ou soutien à 12 activités contribuant à soutenir la recherche, l'innovation et les nouvelles façons de faire en matière de développement durable en habitation.	➧ En 2012-2013, en plus des Rendez-vous de l'habitation et des Entretiens sur l'habitat, la Société a organisé le colloque annuel des gestionnaires techniques et des forums d'échanges techniques qui ont permis à son personnel d'échanger sur les impératifs du développement durable. ➧ La Société a aussi coprésidé le groupe de travail sur les logements et les collectivités durables du Comité national de recherche sur le logement, de même que quatre rencontres du Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ), en sus de sa participation à des événements nationaux, (ex. : congrès de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine) et internationaux (ex. : Forum urbain mondial 2012 d'ONU-Habitat, Réseau habitat et francophonie), incluant des activités de développement des partenariats (l'Union sociale pour l'habitat – France et la Société wallone du logement – Belgique). ➧ La Société a offert une aide financière par l'entremise du Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH) à plusieurs entreprises et organismes québécois de mise en valeur de l'habitation tels que Équiterre (la Maison du développement durable), Écohabitation, Ecoop, etc. ➧ En 2012-2013, deux projets amorcés en 2011-2012 se sont poursuivis afin d'améliorer de façon continue et durable l'habitat nordique. Il s'agit de la production d'un guide des bonnes pratiques pour la réalisation d'habitations et de petits bâtiments en milieu nordique, de même que la construction d'un prototype d'habitation pour le Nunavik, adapté aux changements climatiques et au contexte socioculturel des Inuits.
Établir un partenariat en lien avec le développement durable en habitation.	➧ En 2012-2013, une entente de partenariat a été signée avec l'Istituto Trentino Edilizia Abitativa (ITEA) permettant le partage de connaissances, l'amélioration des techniques de construction en bois et l'utilisation maximale de cette ressource renouvelable. Cette entente s'appuie sur la construction de deux bâtiments d'une quarantaine de logements selon les standards de la maison passive (*Passive House*) à la Cité verte de Québec. Ce partenariat permet l'application de techniques nouvelles favorisant l'écoconditionnalité et l'atteinte d'un meilleur bilan carbone. ➧ Le projet d'immeuble résidentiel de six étages en bois est toujours en développement. Il s'agira, à terme, d'un des premiers bâtiments de ce type au Québec. La Société travaille en étroite collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec afin de rendre possible l'utilisation du bois dans des constructions résidentielles de plus de quatre étages.

Objectif organisationnel 3

Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cible	Résultat 2012-2013
Adopter trois pratiques d'acquisition responsable d'ici 2012.	➧ La Société a atteint sa cible en 2012-2013 et valorise les approvisionnements responsables tels que l'achat de papier contenant des fibres recyclées et d'imprimantes moins dommageables pour l'environnement. Il en est de même pour les articles de bureau et les véhicules automobiles légers. Depuis la mise en œuvre de son plan d'action, elle a, entre autres, réduit sa consommation de papier, éliminé la consommation d'eau potable embouteillée et organisé un système de cueillette sélective des déchets à l'intention du personnel.
Mettre en œuvre quatre gestes contribuant à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux d'ici 2012.	En 2012-2013, la Société a atteint sa cible, notamment : ➧ en maintenant la compensation des gaz à effet de serre produit par les déplacements des membres de son conseil d'administration et des participants aux activités qu'elle organise grâce à une entente avec la Chaire en éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi; ➧ en obtenant, pour le Rendez-vous de l'habitation 2012, la certification événement écoresponsable, suivant la norme du Bureau de normalisation du Québec (BNQ 9700-253); ➧ en mettant à la disposition de son personnel des salles de visioconférences qui réduisent les déplacements entre ses bureaux de Québec et de Montréal. La Société poursuit ses interventions en cette matière : ➧ elle travaille à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques pour la tenue d'activités écoresponsables; ➧ elle conçoit des outils en ligne pour les partenaires en vue de faciliter la gestion documentaire; ➧ elle adopte des mesures de rationalisation de l'équipement informatique telles que la réduction du nombre de serveurs, du nombre et des types d'imprimantes, etc.
Adopter un cadre de gestion environnemental inspiré du modèle proposé par le Bureau du coordonnateur du développement durable d'ici 2011.	➧ La cible a été atteinte en 2011-2012 par l'adoption et la mise en vigueur d'un cadre de gestion environnementale.

Objectif organisationnel 4

Soutenir l'adhésion aux programmes et aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.

Cible	Résultat 2012-2013
À partir de juin 2010, faire en sorte que 100 % des nouveaux projets Accès-logis Québec respectent les normes Novoclimat (lorsqu'applicable).	➧ La cible a été atteinte en juin 2010 et depuis, tous les nouveaux projets de construction Accès-logis Québec obtiennent la certification Novoclimat du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques.
Instaurer un mécanisme de suivi de la consommation énergétique dans le parc de HLM d'ici 2012.	➧ La cible est atteinte et un suivi est en place[54]. ➧ De plus, en 2012, la Société a entrepris des travaux de développement du système informatique Bilan énergétique du parc immobilier (BEP). Sa mise en place permettra de produire des bilans énergétiques automatisés pour le parc de logements sociaux. Les travaux se poursuivront en 2013-2014 de même que l'élaboration du tout premier plan de gestion de l'énergie. ➧ La Société fait la promotion des mesures d'économie d'énergie d'Hydro-Québec et permet aux gestionnaires d'offices d'habitation de réinvestir les subventions obtenues aux fins d'autres travaux.
Instaurer un mécanisme de suivi des travaux écoénergétiques dans le parc de HLM d'ici 2012.	➧ La Société a atteint sa cible et élaboré un outil de suivi des travaux écoénergétiques réalisés sur le territoire québécois. ➧ En 2012-2013, plus de 93 millions de dollars ont été attribués pour la réfection de l'enveloppe et des systèmes mécaniques des HLM à travers la province. Ces travaux de rénovation auront permis d'assurer la pérennité des logements et le confort des occupants en plus de contribuer à l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.

54. Voir la section Efficacité énergétique, page 93.

Objectif organisationnel 5

Intégrer davantage de préoccupations d'écoconditionnalité et de responsabilité sociale dans les programmes de réalisation et de rénovation de logements sociaux et d'amélioration de l'habitat.

Cible	Résultat 2012-2013
Avoir évalué le *Guide de construction* du programme Accès*logis* Québec et le *Cadre normatif de rénovation du Guide des immeubles*.	➧ En 2012-2013, la Société a terminé la révision du *Guide de construction* Accès*logis* Québec qui contient de nouveaux critères écoresponsables. Les travaux de révision du *Guide des immeubles* du parc de HLM, débutés en 2011-2012, se poursuivent en tenant compte des mêmes critères.

Objectif organisationnel 6

Faire connaître les pratiques respectueuses de l'environnement auprès de nos partenaires et de l'industrie de l'habitation.

Cibles	Résultats 2012-2013
Avoir abordé la question des pratiques écologiques en habitation avec 100 % des groupes de ressources techniques et des offices d'habitation d'ici 2011. Avoir conçu un processus de diffusion et d'information auprès des partenaires sur la construction et la rénovation écologique d'ici 2012.	➧ La Société a atteint sa cible en 2011-2012 et poursuit ses interventions en cette matière. ➧ Elle appuie ses partenaires dans l'organisation de conférences et d'activités et elle soutient la transmission du savoir-faire dans l'industrie de l'habitation. Elle s'assure aussi de les renseigner sur les dernières tendances en matière de développement durable en habitation. ➧ Ces échanges prennent la forme : – d'un colloque annuel de gestionnaires techniques en logement social et communautaire dont une demi-journée est consacrée au développement durable, – de la participation de la Société aux rassemblements annuels de l'Association des groupes de ressources techniques (AGRTQ) et du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), – de fiches techniques mises en ligne dans la section Espace partenaires du site Web de la Société. ➧ En 2012-2013, un comité pour le développement durable réunissant les partenaires en lien avec les HLM a été mis en place. ➧ D'autres initiatives ont été prises par nos partenaires, grâce à une aide financière de la Société : – le financement octroyé à la Fédération des locataires d'habitation à loyer modique du Québec (FLHLMQ) pour la réalisation de capsules ou d'ateliers d'information pour promouvoir le développement durable auprès de ses membres; – le financement octroyé au ROHQ pour la conception d'une boîte à outils du développement durable, destinée aux offices d'habitation du Québec.

Objectif organisationnel 7

Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans les régions du Québec.

Cible	Résultat 2012-2013
Atteindre l'objectif gouvernemental fixé en matière de construction de logements communautaires et abordables (sous réserve des engagements financiers gouvernementaux).	Les résultats de la Société à l'égard de cette cible apparaissent dans la section Résultats du présent rapport à l'objectif stratégique 1.1.

Objectif organisationnel 8

Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles.

Cible	Résultat 2012-2013
Maintenir les programmes d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les aînés autonomes.	Les résultats de la Société relativement à cette cible apparaissent dans la section Résultats du présent rapport à l'objectif stratégique 2.1.

Objectif organisationnel 9

Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.

Cible	Résultat 2012-2013
Faciliter l'accès aux programmes Allocation-logement et Supplément au loyer.	Les résultats de la Société relativement à cette cible apparaissent dans la section Résultats du présent rapport à l'objectif stratégique 1.3.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les plans d'action sur les changements climatiques 2006-2012 et 2013-2020 du gouvernement du Québec prévoient l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. C'est dans cette perspective que la Société et Hydro-Québec ont conclu une entente, en 2005-2006, permettant d'offrir une aide financière aux offices d'habitation pour l'implantation de différentes mesures d'économie d'énergie dans les HLM publics. Ces mesures concernent le contrôle du chauffage (thermostats électroniques), les produits d'éclairage, certains appareils électroménagers ainsi que le remplacement des fenêtres, l'isolation des murs principaux, du toit ou des fondations des bâtiments et l'ajout de ventilateurs à récupération de chaleur.

État d'avancement dans l'application du programme d'efficacité énergétique dans les logements	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de mesures appliquées	883	1 121	2 000
Économie énergétique annuelle cumulative	33,2 GWh	31,1 GWh	28,5 GWh
Économie financière annuelle cumulative	2,2 M$	2,1 M$	1,9 M$

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

En date du 31 mars 2013, le nombre d'offices d'habitation (OH) et autres organismes admissibles ayant appliqué au moins une mesure d'économie d'énergie par l'entremise du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – volet social d'Hydro-Québec atteint 499, sur un total de 549 partenaires admissibles. Certains OH se sont prévalus plus d'une fois du programme en appliquant de nouvelles mesures d'économie d'énergie. Plusieurs autres OH auront l'occasion de faire de même au cours des prochaines années, car l'entente avec Hydro-Québec se poursuit jusqu'au 31 décembre 2015 pour les mesures qui s'appliquent lors de travaux de rénovation des bâtiments (fenêtres, isolation et ventilation). Il est à noter que la diminution du nombre de mesures s'explique par la fin de celles qui portaient sur l'éclairage. Les seules qui sont actuellement offertes concernent la rénovation et leur nombre est demeuré constant au cours des trois exercices financiers présentés ci-dessus.

Dans le but de permettre à la Société et à l'ensemble de ses partenaires d'assurer un meilleur suivi de la consommation énergétique du parc de HLM et, par le fait même, de mesurer réellement les économies d'énergie réalisées avec le programme d'Hydro-Québec, la Société travaille activement à mettre en place un outil informatique de production de bilans énergétiques.

De plus, la Société collabore à l'implantation du programme Remplacement de frigo pour les ménages à faible revenu, d'Hydro-Québec. Quelques régions du Québec ont été couvertes jusqu'à présent et d'autres le seront au cours du prochain exercice financier. Ce programme offre aux ménages à faible revenu de l'ensemble de la province (habitations publiques et privées) la possibilité de remplacer leur vieux réfrigérateur à faible coût.

Enfin, Hydro-Québec a conclu des ententes jusqu'en 2015 avec quelques municipalités afin de collaborer à un projet pilote qui vise à réduire la facture énergétique des logements privés chauffés à l'électricité en facilitant l'implantation de certaines mesures d'économie d'énergie et de rénovation. Les subventions d'Hydro-Québec s'ajoutent aux subventions versées dans le cadre du programme Rénovation Québec de la Société.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* a été réalisé par la Société d'habitation du Québec.

Aile Saint-Amable, 3e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 418 643-4035
www.habitation.gouv.qc.ca

COORDINATION DU CONTENU ET DES DONNÉES STATISTIQUES
Direction de la planification

COORDINATION DE L'ÉDITION ET CONCEPTION GRAPHIQUE
Direction des communications

PHOTOGRAPHIES
Xavier Dachez

La Société d'habitation du Québec souscrit aux principes de développement durable et de sauvegarde de l'environnement.

C'est pourquoi la présente publication est imprimée en quantité très limitée sur du papier Enviro100, 100 % recyclé et de postconsommation.

Pour les mêmes raisons, la mise en page a été optimisée de façon à éliminer les marges perdues, les importantes masses d'encre et les grands espaces vierges, à limiter le nombre de couleurs et à réduire les interlignes et les caractères.

ISSN 1709-5037 (version imprimée)
ISSN 1913-3456 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
© Gouvernement du Québec, 2013

100 % de papier recyclé

BÂTISSONS UNE FAMILLE DU MIEUX-VIVRE

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne les femmes et les hommes.

BÂTISSONS
ENSEMBLE
DU MIEUX-VIVRE
www.habitation.gouv.qc.ca

Photo : Corporation d'habitation L'Étoile, Québec

Société d'habitation
Québec